

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

Faculté d'éducation

L'offre de services de reconnaissance des acquis et des compétences sur le web en formation
professionnelle

par

Marie-Pier Montambeault

Essai présenté à la Faculté d'éducation

en vue de l'obtention du grade de

M. Sc

Maitrise en orientation

Août 2019

© Marie-Pier Montambeault, 2019

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

Faculté d'éducation

L'offre de services de reconnaissance des acquis et des compétences sur le web en formation
professionnelle

par

Marie-Pier Montambeault

a été évalué par les personnes suivantes :

Rachel Bélisle

Directrice de la recherche

Université de Sherbrooke

Sylvain Bourdon

Évaluateur

Université de Sherbrooke

SOMMAIRE

Le marché du travail est en constante évolution. Dans ce contexte, le développement des compétences et la formation initiale et continue des travailleurs s'avèrent nécessaires pour répondre aux besoins du marché du travail. L'apprentissage tout au long de la vie est alors une perspective plus importante que jamais. La reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) est l'un des leviers importants pour faire de l'apprentissage tout au long de la vie une réalité. Au cours des dernières années, le gouvernement québécois a d'ailleurs investi des efforts et de l'argent pour le développement de la RAC. Or, la RAC demeure encore méconnue des adultes et il existe des écarts importants entre les commissions scolaires en ce qui a trait à leur activité en matière de RAC. Considérant que les adultes utilisent souvent Internet pour répondre à leurs besoins informationnels, cet essai s'est intéressé à la façon dont l'information sur la RAC était présentée sur les sites Internet des commissions scolaires et des centres de formation professionnelle du Québec. Pour ce faire, les sites web des commissions scolaires les plus actives en RAC (n=10), les sites web des commissions scolaires les moins actives en RAC (n=10) ainsi que les sites web des centres de formation professionnelle qui sont rattachés à ces commissions scolaires, soit au total 66 sites web, ont été analysés de manière quantitative et qualitative.

Les résultats obtenus permettent de mettre en lumière que les sites web analysés semblent davantage conçus à partir de l'offre de services qu'à partir des besoins ou des habitudes des adultes. En effet, en naviguant sur les sites web des commissions scolaires et des centres de formation professionnelle, un adulte qui ne connaît pas le service de RAC a peu de chances d'apprendre son existence. L'une des recommandations de cet essai est d'ailleurs qu'un plus grand nombre de sites

web ajoute une mention ou de l'information sur la RAC sur les pages des programmes de formation pour permettre aux adultes qui ne connaissent pas le service de RAC d'en apprendre plus. Les résultats montrent aussi qu'il y a peu d'uniformité entre les sites web des commissions scolaires et des centres de formation professionnelle dans leur façon de présenter l'information sur la RAC. Cela implique des iniquités, puisque, dépendamment du site web consulté, les adultes peuvent être exposés à des niveaux d'information complètement différents sur la RAC. Ces niveaux varient d'aucune information sur la RAC à une information complète et détaillée. De plus, les résultats montrent que les sites web des centres de formation professionnelle sont généralement plus performants que ceux des commissions scolaires quant à la promotion de l'offre de services RAC. De plus, les commissions scolaires les plus actives en RAC ont généralement des sites web qui informent davantage et de manière plus efficace leurs utilisateurs sur la RAC que les commissions moins actives. Par ailleurs, les résultats de cet essai mettent en lumière que les sites web analysés permettent généralement de soutenir les utilisateurs dans l'étape de l'accueil, mais qu'ils offrent peu de support dans les autres étapes de la démarche de RAC. Les étapes de la démarche de RAC sont toutefois souvent décrites sur les sites web pour permettre aux personnes candidates de les anticiper. Les résultats montrent aussi que des stratégies d'influence sont utilisées sur les sites, mais qu'elles sont peu variées.

Afin de mieux comprendre l'impact de l'information sur la RAC sur les sites web des commissions scolaires et des centres de formation professionnelle sur l'activité des commissions scolaires en RAC, il pourrait être intéressant, dans une future recherche, de mettre en relation les résultats du présent essai avec d'autres variables tels que les effectifs des commissions scolaires.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
PREMIER CHAPITRE. PROBLÉMATIQUE.....	3
1. CONTEXTE.....	3
1.1 Contexte social.....	3
1.2 Contexte de développement de la RAC au Québec	5
1.3 Développement de la RAC en formation professionnelle	6
1.4 Contexte de l'accès à l'information sur la RAC en formation professionnelle	9
2. ÉTAT DES CONNAISSANCES.....	11
2.1 Motivations des adultes à s'engager dans un processus de RAC et avantages de la RAC	12
2.2 Informations sur la RAC sur Internet.....	14
2.3 Pratiques des adultes cherchant de l'information sur une formation en lien avec leurs expériences.....	15
2.4 Compréhension de la RAC chez les adultes	17
3. QUESTION DE RECHERCHE	18
DEUXIÈME CHAPITRE. CADRE D'ANALYSE.....	20
1. ÉTAPES DE LA RAC EN FORMATION PROFESSIONNELLE	20
2. CARACTÉRISTIQUES D'UN SITE WEB EFFICACE.....	25
2.1 Démarche centrée sur l'utilisateur	25
2.2 Stratégies pour influencer	26
2.3 Caractéristiques du contenu	28
2.4 Ergonomie web	29
3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES DE RECHERCHE	30
TROISIÈME CHAPITRE. MÉTHODOLOGIE.....	31
1. ÉCHANTILLONNAGE	31
2. COLLECTE DE DONNÉES ET INSTRUMENTS DE MESURE.....	33
3. ANALYSE DES DONNÉES	35
QUATRIÈME CHAPITRE. RÉSULTATS.....	39

1.	PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA RAC SUR LES SITES WEB	39
1.1	Sites web des commissions scolaires	41
1.2	Sites web des centres de formation professionnelle.....	43
1.3	Programmes d'études	45
2.	FORCES ET FAIBLESSES DES SITES WEB	47
3.	LIEN ENTRE LE PORTRAIT STATISTIQUE DU MEES (2015) ET L'INFORMATION SUR LA RAC DE SITES WEB	53
	DISCUSSION	55
	CONCLUSION	58
	RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	60
	ANNEXE A. SITES WEB CONSULTÉS.....	70
	ANNEXE B. NOMBRE DE CONTENUS PAR SITE ET PAGES ANALYSÉES SELON LE RANG DU PORTRAIT STATISTIQUE DU MEES (2015).....	76

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 Onglets contenant de l'information RAC sur les sites web à l'étude	39
Tableau 2. Termes utilisés pour désigner la RAC sur les sites web à l'étude	40
Tableau 3. Fréquence d'apparition des éléments de contenu sur les sites web des CS consultés. 41	
Tableau 4. Fréquence d'apparition des éléments de contenu sur les sites web des centres de formation professionnelle.....	43
Tableau 5. Fréquence d'apparition des éléments de contenu sur les pages web des programmes d'études	45
Tableau 6. Fréquence d'apparition des avantages sur les sites web des commissions scolaires et des centres de formation professionnelle	49

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

CERAC	Centre d'expertise en reconnaissance des acquis et des compétences
CS	Commission scolaire
DEP	Diplôme d'études professionnelles
DES	Diplôme d'études secondaires
FP	Formation professionnelle
MEES	Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
MEESR	Ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
MELS	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
PLAR	Prior learning and assessment recognition
RAC	Reconnaissance des acquis et des compétences
RVA	Reconnaissance, validation et accréditation
SARCA	Services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement
VAE	Validation des acquis de l'expérience

REMERCIEMENTS

Derrière l'accomplissement de mon essai et de ma maîtrise se cachent les encouragements et le support de mes proches. Il est important pour moi de prendre quelques lignes pour les remercier. Je veux d'abord remercier Mme Rachel Bélisle pour la confiance accordée, les précieux conseils et le soutien fournis tout au long de la rédaction de cet essai. Nos rencontres étaient toujours inspirantes et pertinentes. Compétente et passionnée, tu es un modèle professionnel pour moi!

Je voulais aussi remercier ma famille qui m'a toujours encouragée à me dépasser, qui a toujours cru en moi et qui a, trop souvent, fait passer mes intérêts avant les leurs. Je ne pourrais passer sous silence le support inconditionnel de mon conjoint qui a accepté de mettre plusieurs projets sur pause pour me permettre d'atteindre mes objectifs professionnels. Son écoute, sa patience et ses petites attentions ont toujours été un baume pendant les moments plus difficiles. Il a aussi inspiré le sujet de mon essai sur la RAC, puisque, chaque jour, il renforce ma croyance que les acquis extrascolaires sont tout aussi importants que les acquis scolaires pour performer au travail et dans la vie.

Finalement, je veux remercier mes collègues de classe tout au long de mon parcours universitaire. Plus particulièrement, Arianne, Rébecca, Véronique et Laurence qui, au fil du temps, sont devenues des amies et des confidentes. Merci pour les discussions, les réflexions et l'entraide qui m'ont permis d'évoluer et pour la touche de folie; sans vous, mon parcours universitaire n'aurait pas été le même.

INTRODUCTION

Au Québec, 13,3 % de la population adulte de 25 à 64 ans ne possède pas de certificat ou de diplôme, ce qui entraîne des conséquences négatives sur les plans économique, social et individuel (Statistique Canada, 2016). La reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) pourrait faciliter le raccrochage scolaire, puisque certains adultes jugent qu'elle est une option avantageuse pour réduire le fardeau du retour en formation (Bélisle et Bourdon, 2015). Toutefois, il semble y avoir des déficiences dans la façon de promouvoir et de transmettre l'information sur la RAC, puisque les adultes ont une faible connaissance des dispositifs de RAC (ibid.). Cet essai s'est donc intéressé à la façon dont était présentée l'information sur la RAC. Plus précisément, il vise à répondre à la question : Comment l'information sur la RAC est-elle présentée sur les sites web de centres de formation professionnelle et de commissions scolaires les plus et moins actives en RAC? L'essai est divisé en quatre chapitres.

Le premier chapitre fait la lumière sur le contexte social, le contexte de développement de la RAC au Québec et en formation professionnelle ainsi que le contexte de l'accès à l'information sur la RAC en formation professionnelle. Puis, il fait état des connaissances scientifiques en lien avec la question de recherche. On y présente alors les motivations des adultes à s'engager dans un processus de RAC et les avantages de la RAC, les informations concernant la RAC sur Internet et les pratiques des adultes cherchant de l'information sur une formation en lien avec leurs expériences. Puis, le premier chapitre se termine par la question de recherche.

Le deuxième chapitre présente les concepts utilisés pour l'analyse et l'interprétation des résultats du présent essai, soit les étapes de la RAC en formation professionnelle et les caractéristiques d'un site web efficace selon Canivet (2009). Il expose également les objectifs spécifiques de recherche.

Le troisième chapitre décrit la méthodologie utilisée dans le présent essai. L'échantillonnage, les instruments de mesure et les méthodes de collectes de données et d'analyse de données sont présentés.

Le quatrième chapitre expose les résultats de la recherche. Les résultats sont séparés en trois sections. Chacune des sections représente un objectif spécifique de recherche. Ainsi, la première section décrit le portrait général de la RAC sur les sites web, la deuxième section met en lumière les forces et les faiblesses des sites web et la troisième section montre le lien entre l'activité des commissions scolaires en RAC et l'information sur la RAC de leurs sites web.

Puis, nous établissons des liens entre les résultats de l'essai et les éléments présentés dans la section traitant de la problématique. Finalement, nous concluons l'essai avec un bref rappel des sections et proposons des pistes pour d'éventuelles recherches.

PREMIER CHAPITRE. PROBLÉMATIQUE

Ce chapitre présente la problématique de l'accès à l'information sur la reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) en formation professionnelle pour les adultes québécois. La première section décrit le contexte et est séparée en quatre sous-sections : le contexte social, le contexte de développement de la RAC au Québec, le contexte de développement de la RAC en formation professionnelle et le contexte de l'accès à l'information sur la RAC en formation professionnelle. La deuxième section présente l'état des connaissances concernant la présentation de l'information sur la RAC en formation professionnelle sur le web. Cette section est structurée en fonction de constats d'études diverses sur les motivations des adultes à s'engager dans un processus de RAC et les avantages de la RAC, les informations sur la RAC sur Internet, la manière dont les adultes cherchent de l'information sur un programme d'études dans lequel ils ont de l'expérience et la compréhension de la RAC chez les adultes. La troisième section expose la question de recherche.

1. CONTEXTE

1.1 Contexte social

Depuis les dix dernières années, l'économie de plus en plus basée sur le savoir, l'évolution des technologies et la mondialisation ont transformé le marché du travail (Gouvernement du Québec, 2018; Commission des partenaires du marché du travail, 2018; Conseil canadien de l'apprentissage, 2011; Conseil de la science et de la technologie, 2009). Dans ce contexte, les connaissances et les qualifications requises pour occuper un emploi se transforment de manière

rapide et continue dans plusieurs domaines (Gouvernement du Québec, 2018). On attend dorénavant que les personnes actives sur le marché du travail détiennent une formation de base suffisante et mettent à jour leurs connaissances et leurs compétences afin de s'adapter aux nouvelles réalités du marché du travail (Gouvernement du Québec, 2018 ; Conseil de la science et de la technologie, 2009). Des États comme le Québec adoptent alors la perspective de l'apprentissage tout au long de la vie et reconnaissent que les établissements scolaires ne sont pas les seuls lieux de formation ; on accorde davantage de valeur aux acquis extrascolaires non formels et informels (Conseil canadien de l'apprentissage, 2011). C'est dans cet ordre d'idées que plusieurs pays et États, dont le Québec, ont mis en place des dispositifs de RAC. Selon le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement Supérieur (2018), la RAC dans le système scolaire est :

une démarche qui permet à l'adulte d'obtenir une reconnaissance officielle de ses compétences par rapport à des normes socialement établies, notamment celles présentées dans les programmes d'études. En fonction des objectifs poursuivis par l'adulte, cette démarche lui permet d'identifier les compétences maîtrisées et de faire état, s'il y a lieu, de la formation manquante à acquérir. Au terme du processus, la reconnaissance est inscrite dans un document officiel (bulletin, attestation, diplôme, etc.) attestant soit de l'ensemble des compétences propres à un titre donné (programme d'études), soit d'une partie des composantes de ce titre (unités ou crédits de formation, etc.).

Divers ordres et secteurs d'enseignement sont touchés, dont la formation professionnelle au secondaire.

1.2 Contexte de développement de la RAC au Québec

Plusieurs acteurs ont investi des efforts dans le déploiement de la RAC au cours des dernières années. C'est notamment le cas du Conseil supérieur de l'éducation qui, en 2000, a rédigé un avis à l'État québécois, où il faisait l'examen critique de la reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires et où il proposait plusieurs pistes d'action afin d'améliorer le développement de la RAC au Québec (Conseil supérieur de l'éducation, 2000). Plusieurs de ces pistes et recommandations ont inspiré la Politique gouvernementale en matière d'éducation des adultes et de formation continue de 2002 (Gouvernement du Québec, 2002a). Dans le plan d'action qui accompagnait cette politique, le Gouvernement du Québec a soutenu le développement de la RAC en prenant les deux engagements suivants : « mener une action vigoureuse en faveur de la reconnaissance officielle des acquis et des compétences des adultes » et « inscrire la reconnaissance des acquis et des compétences à titre de service régulier en éducation des adultes et en formation continue au Québec » (Gouvernement du Québec, 2002b, p. 6). Ce plan d'action annonçait la mise en place d'une approche dite harmonisée, qui favorise la collaboration entre les divers acteurs à l'aide d'une instrumentation et d'une démarche commune en formation professionnelle (Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2005). Par la suite, l'État québécois a réitéré son appui à la RAC en y accordant des budgets et en adoptant des mesures pour la favoriser. C'est notamment le cas en 2017, lorsqu'il a adopté sa Politique de la réussite éducative (Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, 2017) et, plus récemment, lorsque le Gouvernement a répété son désir de poursuivre ses efforts visant à reconnaître davantage les acquis et les compétences de la main-d'œuvre dans la *Stratégie nationale sur la main-d'œuvre 2018-2023* (Gouvernement du Québec, 2018). Dans ce document, le Gouvernement indique qu'une action en

formation professionnelle est prévue et il souligne l'apport des quatre centres d'expertise en reconnaissance des acquis et des compétences (CERAC) en formation professionnelle qui appuient l'ensemble des commissions scolaires (CS) dans la promotion et l'information sur les services de RAC. Il rappelle également l'annonce d'un financement additionnel, prévu dans le Plan économique de mars 2017, pour développer davantage l'offre de services en RAC. À ce jour, ce financement a notamment permis la mise en place d'un portail Web, appelé « Portail de la reconnaissance des compétences ». Ce portail permet d'informer et d'aiguiller les adultes intéressés par la RAC vers les ressources appropriées¹.

1.3 Développement de la RAC en formation professionnelle

Les efforts déployés par le Gouvernement du Québec dans les dernières années ont certainement influencé le développement de la RAC en formation professionnelle. Ainsi, les services de RAC en formation professionnelle ont considérablement évolué entre 2006 et 2015 (Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement Supérieur, 2015). Le nombre d'inscriptions par année a plus que triplé pendant cette période et le nombre de commissions scolaires offrant des services de RAC a augmenté progressivement (ibid.).

Après des débuts modestes, la RAC en formation professionnelle a connu, à compter de 2006-2007, une croissance importante. Seule l'année 2012-2013 a été marquée par un léger recul. Depuis, les inscriptions en RAC continuent d'augmenter progressivement d'année en année, alors que les inscriptions en formation initiale

¹ Ce portail est une initiative de l'organisme Qualifications Québec, mis en ligne à l'été 2018.

en formation professionnelle sont plutôt stables. La création des centres d'expertise en reconnaissance des acquis et des compétences (CERAC) à la fin de l'année scolaire 2013-2014 ne peut qu'avoir contribué à cette situation (Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement Supérieur, 2015, p.3).

En 2014-2015², on comptait 6 702 inscriptions en RAC en formation professionnelle (ibid.). Toutefois, de grands écarts entre les commissions scolaires et les programmes d'études sont constatés en ce qui a trait à leur activité en matière de RAC (ibid.). En effet, les données du portrait statistique du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES) de 2014-2015 sur la RAC en formation professionnelle au Québec montrent que 28 commissions scolaires assurent 85 % de toute la RAC en formation professionnelle, alors que 65 commissions scolaires sont autorisées à offrir des services de RAC (ibid.). En formation professionnelle, les trois commissions scolaires les plus actives en RAC pour 2014-2015 étaient les commissions scolaires des Rives-du-Saguenay (11,2 % de l'effectif), de l'Énergie (5,2 % de l'effectif) et de Laval (5,1 % de l'effectif) (ibid.). À l'opposé, les commissions scolaires des Hauts-Bois-de-l'Outaouais, des Îles, Kativik et Western Québec n'avaient eu aucune inscription en RAC en 2014-2015 (ibid.). Des différences considérables sont aussi observées entre les programmes convoités. En effet, 25 programmes d'études regroupent 85 % des inscriptions en RAC alors qu'il y a environ 240 programmes offerts en formation professionnelle (ibid.). Les DEP de secrétariat (15,5 % de l'effectif), d'assistance à la personne en établissement de santé (12,5 %), de comptabilité (8,9 %

² Dernière année où les statistiques sont disponibles au MEES au moment de finaliser l'essai.

de l'effectif) et de vente-conseil (7,6 % de l'effectif) étaient les programmes d'études où il y a le plus d'inscriptions en RAC en formation professionnelle en 2014-2015 (ibid.). Également, un phénomène frappant, en formation professionnelle au Québec, est qu'un nombre limité d'adultes inscrits en RAC obtient le diplôme du programme. Seulement 30 % l'obtiennent la même année que celle de l'inscription en RAC et 20 % dans les années ultérieures³ (ibid.).

Par ailleurs, les personnes qui s'engagent dans un processus de RAC en formation professionnelle ont des caractéristiques assez hétérogènes. Elles ont des situations de vie personnelle et professionnelle différentes, ce qui génère une multitude de besoins en RAC (Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2006). Entre 2006 et 2015, 91,6 % des adultes ayant bénéficié de la RAC en formation professionnelle étaient âgés de plus de 25 ans (Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement Supérieur, 2015). C'est le groupe des 37 à 47 ans qui était alors le plus représenté avec une moyenne annuelle de 33,9 % (ibid.). Par ailleurs, un peu plus de 80 % des adultes qui ont bénéficié de services de RAC entre 2006 et 2015 étaient nés au Québec (ibid.). La formation initiale des adultes, au moment de s'engager dans une démarche de RAC, présente aussi des disparités. En effet, selon les données 2014-2015, certains utilisateurs des services de RAC en formation professionnelle ont déjà un diplôme postsecondaire (21,1%), un

³ Le portrait statistique du MEES de 2014-2015 sur la RAC en formation professionnelle ne donne pas de pistes de compréhension de ce phénomène de non diplomation de 50 % des personnes admises en RAC. Il paraît important de rappeler qu'une démarche de RAC peut mener à l'attestation de quelques compétences du programme d'études. On trouverait donc dans ce 50 %, les adultes ayant comme objectif l'attestation d'une partie des compétences d'un programme d'études et ceux qui visent à obtenir le diplôme mais qui abandonnent le processus en cours de route.

diplôme d'études secondaires (DES) (51,6 %), un diplôme d'études professionnelles (DEP) (25,6 %) alors que d'autres ont interrompu leurs études avant l'obtention d'un premier diplôme (27 %) (ibid.)⁴. En analysant les statistiques du ministère ainsi que celles d'autres États, on remarque que les adultes sans diplôme et les personnes issues de l'immigration, des groupes souvent identifiés comme prioritaires dans les politiques publiques en matière de RAC, sont moins représentés que d'autres groupes moins vulnérables (Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, 2015; Bélisle et Fernandez, 2018; Commission européenne, EACEA et Eurydice, 2015). Il est alors possible de se demander si l'information sur la RAC leur est accessible.

1.4 Contexte de l'accès à l'information sur la RAC en formation professionnelle

Il existe une multitude de façons d'obtenir de l'information sur la RAC en formation professionnelle. Parmi elles, les Services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) offerts par les commissions scolaires. Ces services ont pour responsabilité d'aider les adultes inscrits ou non en formation générale ou en formation professionnelle dans leur projet professionnel ou de formation (Ministère de l'Éducation, du loisir et du Sport, 2006). Ils aident les adultes à préciser leur projet et les dirigent vers d'autres services au besoin, ils conseillent les adultes sur les possibilités de faire reconnaître leurs acquis et leurs compétences et ils soutiennent les adultes tout au long de leur démarche (ibid). Ils jouent donc un rôle important dans la transmission d'informations sur la RAC chez les adultes qui ont un projet de formation

⁴ Des regroupements sont possibles, puisqu'une personne peut détenir plus d'une certification.

professionnelle (Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2014b). Le site Internet des centres d'expertise en reconnaissance des acquis et des compétences en formation professionnelle (CERAC formation professionnelle) peut également être une source d'information sur la RAC. Des journées « portes ouvertes » ou des séances d'information ponctuelles organisées par certaines commissions scolaires peuvent aussi offrir de l'information sur la RAC. Lors de ces activités, de l'information peut être transmise oralement aux participants ou par écrit, grâce à des dépliants ou documents explicatifs (ex. : Commission scolaire des Hauts-Cantons, 2018 ; Commission scolaire des Grandes-Seigneuries, s.d.). De la même façon, certains événements concernant l'emploi peuvent aussi servir de tribune à la RAC. Par exemple, le Salon Priorité-Emploi de l'Estrée (2018) a donné l'occasion à Accès compétence CSRS d'offrir un atelier pour présenter la RAC aux chercheurs d'emploi. Les conseillers d'orientation sont aussi en mesure de donner de l'information sur la RAC à leurs clients (Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, 2018). Le bouche-à-oreille peut également permettre de diffuser de l'information sur la RAC (Bélisle, Michaud, Bourdon et Rioux, 2014; Mayen et Pin, 2013). Les médias permettent aussi de diffuser de l'information sur la RAC. À cet effet, le Journal de Montréal a publié un article en mars 2019 pour informer ses lecteurs des démarches à suivre pour faire reconnaître leurs acquis. Toutefois, « lorsque les adultes ont une question en général sur le travail ou la formation et ne savent pas où la trouver, leur première source d'information semble Internet » (Bélisle et Bourdon, 2015, p. 41). Ainsi, de l'information sur la RAC est présente sur les médias sociaux et sur plusieurs sites Internet. La page Facebook des CERAC formation professionnelle « Reconnaissance des acquis et des compétences – formation professionnelle » et les sites web d'Inforoute FPT, des commissions scolaires et des établissements de formation en sont des

exemples. L'information présente sur Internet peut alors jouer un rôle informatif et un rôle d'incitation à agir en ce qui concerne la validation des acquis et de l'expérience (Mayen et Pin, 2013).

Malgré les nombreuses sources d'information sur la RAC, les efforts et les investissements importants des instances gouvernementales au cours des dernières années, la RAC demeure méconnue des adultes (Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2011). Les adultes sans diplôme « jugent qu'ils manquent d'information à ce sujet » (Bélisle et Bourdon, 2015, p. 20). Une analyse de Bourdon, Bélisle et Baril (2015) montre que seulement 23 % des adultes sans diplôme interrogés (n=450) savent à qui s'adresser pour faire une démarche de RAC. Il semble donc pertinent de s'intéresser aux connaissances sur les motivations des adultes à s'informer sur la RAC et l'information elle-même sur la RAC, notamment celle via Internet, au Québec.

2. ÉTAT DES CONNAISSANCES

Or, à ce jour, on trouve peu de textes scientifiques traitant de la manière dont est présentée l'information sur la RAC au Québec. Nous avons donc élargi notre objet de recherche en considérant également d'autres États et en s'intéressant à la manière dont les adultes cherchent de l'information et comprennent l'information sur la RAC ou système apparenté. Les mots clés « Reconnaissance des acquis et des compétences », « Formation professionnelle », « Recognition of prior learning », « Validation des acquis », « site Internet », « site web », « Accueil » et « Information » ont été entrés dans le moteur de recherche Google scholar et dans les banques de données Education Resources Information Centre, Education Source, SocINDEX with Full Text,

ÉRUDIT et CAIRN pour nous permettre de bâtir notre état des connaissances. Les plateformes web qui diffusent les essais, les mémoires et les thèses des universités québécoises ont aussi été consultés. Puis, les références des documents ainsi trouvées nous ont menés vers d'autres textes pertinents. À cet égard, la recension d'écrits de Bélisle et Fernandez (2018) a été particulièrement aidante, puisqu'elle considérait les écrits publiés au Québec et dans des pays de l'OCDE au cours des 15 dernières années portant sur les pratiques de reconnaissance, de validation et d'accréditation (RVA) de l'apprentissage non formel et informel, ce qui comprend la RAC.

Les prochaines lignes traitent des recherches ainsi trouvées. La première sous-section fait état de connaissances sur les motivations des adultes à s'engager dans un processus de RAC et les avantages de la RAC. Les autres sous-sections portent sur l'information sur la RAC sur Internet, la manière dont les adultes cherchent de l'information sur un programme d'études dans lequel ils ont de l'expérience et la compréhension de la RAC chez les adultes.

2.1 Motivations des adultes à s'engager dans un processus de RAC et avantages de la RAC

Certaines études nous permettent de déterminer quelles motivations des adultes et quels avantages de la RAC pourraient être mis en évidence dans l'offre de service de la RAC. Ainsi, plusieurs motivations peuvent encourager les adultes à s'engager dans une démarche de RAC. À cet effet, une étude française (n=66) (Kogut-Kubiak, Morin, Personnaz, Quintero et Séchaud, 2006) a mis en relief quatre types de motivations à faire reconnaître ses acquis et compétences, soit une logique de promotion (n=25), une logique de protection (n=21), une logique de reconversion (n=12) et une logique d'insertion différée (n=8). Mayen et Pin (2013) mettent

également en lumière le fait que l'intérêt principal des adultes à s'engager dans une démarche de validation des acquis de l'expérience (VAE), l'équivalent français de la RAC au Québec, est l'obtention d'un diplôme. La recherche d'équité, de reconnaissance et de justice sont également des facteurs de motivation pour les adultes (ibid.). Le fait que la VAE soit jugée par les candidats potentiels comme rapide, efficace, peu coûteuse et facilement conciliable avec leurs autres sphères d'activités encourage aussi les adultes à s'y engager (ibid.).

Les études de Kogut-Kubiak et al. (2006) et de Mayen et Pin (2013) sont en contexte français. D'autres facteurs de motivation sont mentionnés dans des études canadiennes et étasuniennes où la RAC est davantage intégrée dans les programmes d'études. Ces motivations sont notamment de permettre de raccourcir la période de formation, de favoriser le retour aux études et la diplomation des adultes (Bélisle et Rioux, 2016 ; Livingstone et Myers, 2007 ; Bélisle et Fernandez, 2018).

Des auteurs ont aussi constaté que la RAC permet d'augmenter l'estime de soi des utilisateurs (Smith et Clayton, 2009). De plus, une synthèse des connaissances a permis d'établir un lien favorable entre la RAC et l'amélioration des conditions de travail, le maintien en emploi et l'accès à une promotion (Bélisle et Fernandez, 2018). Les personnes impliquées dans un processus de RAC peuvent aussi avoir le sentiment d'en apprendre sur elles-mêmes ou sur leur métier (ibid.). Ainsi, ces études mettent en lumière l'importance que peut avoir un processus de RAC dans le parcours des adultes. Toutefois, pour pouvoir bénéficier des avantages liés à la RAC, les adultes doivent connaître le service et être informés de l'offre de services en RAC.

2.2 Informations sur la RAC sur Internet

Quelques études s'intéressent aux sites web présentant de l'information sur la RAC, mais ne traitent pas spécifiquement de la RAC en formation professionnelle. Les résultats de ces recherches montrent que, généralement, l'information sur la RAC semble encore peu accessible sur Internet. À cet effet, Filiatrault (2016) a analysé dans son essai de maîtrise comment le bilan des compétences, un dispositif de reconnaissance non officielle des acquis, était promu sur 49 sites web de conseillères et conseillers d'orientation. Ses résultats ont montré que le bilan de compétences, et les services d'orientation en général, n'étaient souvent que mentionnés rapidement, sans détails et sans faire usage de stratégies de communication courantes sur les sites web jugés plus efficaces. Une étude australienne a analysé des sites Internet d'universités (n=38) afin d'évaluer comment l'information sur la Prior learning and assessment recognition (PLAR), une démarche comparable à la RAC au Québec, était présentée. Les résultats ont montré que l'information était difficile d'accès et portait à confusion (Childs, Ingham et Wagner, 2002). Sept ans plus tard, Pitman (2009) s'est inspiré de cette étude. Ses résultats ont montré que les universités australiennes s'étaient améliorées en matière d'accessibilité de l'information sur la PLAR sur leur site web. Dans le même ordre d'idées, Wihak (2007) a étudié les sites de 60 universités canadiennes. Ses résultats montrent que peu d'universités (40 %) donnent des informations pertinentes sur la PLAR. Wihak (2007) souligne toutefois que les informations sur la PLAR sont de plus en plus présentes sur les sites web des universités. Beauchamp-Goyette (2017), dans son mémoire de maîtrise, a aussi analysé 19 sites web d'universités québécoises, ce qui a permis de dresser un portrait des pratiques d'information sur le web sur la RAC dans les universités québécoises. Ses résultats ont notamment permis de constater que la RAC était peu mise en valeur

par les universités et qu'il y avait d'importantes inégalités quant aux efforts annoncés sur le web par les universités pour la mise en œuvre de la RAC (ibid.). Les résultats de Beauchamp-Goyette (2017) ont aussi montré que les universités anglophones se classaient en fin de peloton en ce qui concerne l'offre de services en RAC sur le web.

2.3 Pratiques des adultes cherchant de l'information sur une formation en lien avec leurs expériences

Une recherche qualitative a permis de poser des premiers jalons pour comprendre les pratiques d'adultes qui recherchent de l'information sur Internet sur les possibilités d'obtenir un DEP dans un domaine où ils ont déjà de l'expérience (Mottais et Bélisle, 2019). Les résultats, fondés sur l'observation en situation et d'entretien avec quatre hommes, ont permis de documenter que l'une des tactiques pour répondre à leur besoin informationnel était de consulter le site Internet d'un organisme qu'ils connaissent déjà (ex : un établissement d'enseignement). L'étude a aussi permis de montrer que la configuration et le contenu diffusés sur les sites web consultés par les adultes ne semblent pas pensés à partir de questionnements des usagers potentiels, mais davantage à partir de l'offre de services (ibid.). Les résultats de cette recherche ont aussi identifié trois besoins d'information auxquels les adultes espèrent répondre en effectuant leur recherche d'information sur Internet, soit un besoin d'identifier un programme dans lequel ils ont déjà de l'expérience, un besoin d'obtenir des informations générales sur les programmes dans lesquels ils possèdent de l'expérience et sur le soutien possible (lieu, durée, contenu des cours, coûts et aide financière) et un besoin d'explorer les emplois et le marché du travail dans le domaine visé (ibid.).

Des adultes participant à cette étude ont aussi exprimé le souhait de lire le moins possible lorsqu'ils font des recherches sur Internet et ont mentionné avoir tendance à lire en diagonale et à cibler les informations qu'ils souhaitent dans les éléments en caractères gras en haut des pages (ibid.). Par ailleurs, les images et les textes semblent attirer l'attention des adultes et leur permettre de s'identifier. La possibilité d'avoir de l'aide personnalisée par téléphone, par clavardage ou en face à face semble aussi importante pour trois d'entre eux. Des adultes ont aussi mentionné qu'ils espèrent obtenir de l'information claire et qui permet de leur donner une marche à suivre. Certains mentionnent également qu'ils aimeraient que ces informations soient visuelles (sous forme de carte par exemple). Bien que ces éléments soient pertinents pour connaître ce qui rejoint les adultes qui cherchent de l'information sur Internet sur un programme dans lequel ils ont déjà de l'expérience, ils ne nous permettent pas de savoir si leurs préférences sont considérées dans la configuration des sites Internet qu'ils consultent et si l'information sur la RAC est présentée de cette façon (ibid.).

Dans un autre ordre d'idées, Mottais et Bélisle identifient des obstacles dans la recherche d'information sur les sites web. Ces obstacles peuvent être regroupés en trois catégories, soit la configuration et la programmation des sites qui rendent certaines informations difficiles à trouver, le langage spécialisé ou des dispositifs relativement récents non expliqués et la multiplication des liens qui entraîne la perte du fil conducteur ou l'arrivée à des liens expirés (ibid.). Par ailleurs, lorsqu'ils étaient exposés à de l'information sur la RAC, les participants de l'étude ne s'y sont pas intéressés, puisqu'ils n'ont pas cliqué ou lu les informations relatives à la RAC, ni fait de recherche par la suite à son sujet. Ainsi, on peut se demander si la façon de présenter l'information sur la RAC sur les sites web est attrayante, adaptée aux besoins des adultes et compréhensible pour eux.

2.4 Compréhension de la RAC chez les adultes

Des travaux ont mis en lumière les difficultés de compréhension des adultes en ce qui concerne l'information sur la RAC (Mottais et Bélisle, 2018; Salini, 2013; Smith et Clayton, 2009). Mottais et Bélisle (2018) constatent que la définition promue par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur est interprétée de façons diverses et qu'elle prête à confusion chez certains. À la suite de Salini (2013), les deux auteures soutiennent que c'est parce que la RAC renvoie à des modes de formation et d'évaluation pour lesquels les adultes n'ont pas de repères.

Salini (2013) s'est intéressé aux dynamiques de signification traversant l'activité des personnes conseillères et des personnes candidates dans les situations d'information-conseil initiale pour la validation des acquis de l'expérience (VAE) dans un contexte de formation des adultes et de formation professionnelle en Suisse (n=37 pour les candidats à la VAE et n=4 pour les personnes conseillères). Ses résultats indiquent que l'information sur les dispositifs de VAE suscite de l'incertitude chez la plupart des personnes candidates, puisque les notions de formation et d'expérience telles que considérées par la « culture VAE » entraînent une rupture avec le sens commun généralement associé à ces deux mots. C'est aussi le cas avec d'autres notions et pratiques telles que celle de l'évaluation (ibid.). Cette rupture s'accompagne souvent d'états affectifs d'inquiétude et d'incertitude et par des moments d'impasse de compréhension (ibid.). L'accompagnement d'un conseiller en validation, le temps et la répétition permettent aux candidats de mieux comprendre les éléments contradictoires par rapport à leur culture et d'apaiser leurs états affectifs (ibid.). De plus, pour les adultes, l'information sur la reconnaissance d'acquis « correspond à un objet de connaissance et d'expérience dont le caractère est encore très nouveau,

abstrait et vague pour ceux qui doivent s'y engager » (Salini, 2013, p. 102). Ils ont donc généralement des questions à son égard. Mottais et Bélisle (2019) soutiennent que les questions des adultes à l'égard de la RAC peuvent généralement être regroupées en trois catégories, soit les questions concernant le contenu de la définition de la RAC (principalement concernant ce qu'inclut l'expérience d'où sont issus les acquis validés), la procédure (où, quand, comment, avec qui) et les avantages de la démarche et les débouchés possibles.

Ces deux études posent des jalons pour mieux comprendre les besoins informationnels des adultes en RAC ou VAE. Compte tenu des questionnements soulevés, il paraît pertinent de s'intéresser aux sites Internet eux-mêmes. On peut, par exemple, se demander comment les sites mobilisent des mots tels « formation », « expérience » et « évaluation », comment ils sont configurés (ex. : usage du gras) et s'ils donnent des indications pour obtenir de l'information personnalisée.

3. QUESTION DE RECHERCHE

À notre connaissance, aucune étude n'a traité, à ce jour, de la façon dont l'information sur la RAC officielle était présentée sur les sites Internet des commissions scolaires ou des centres de formation professionnelle du Québec ou même ailleurs. Pourtant, cela serait pertinent, puisqu'il a été montré que les adultes utilisent souvent Internet pour répondre à leurs besoins informationnels (Bélisle et Bourdon, 2015) et que la manière dont est présentée l'information peut influencer la participation des adultes à des activités de formation (Lavoie, Lévesque et Aubin-Horth, 2008). De plus, comparativement aux autres phases de la RAC, la phase de l'information fait l'objet d'un nombre plus limité de recherches (Bélisle et Fernandez, 2018). D'ailleurs, « la question de

l'information sur les possibilités de RAC était peu présente dans le Plan d'action de 2002, mais est maintenant à l'ordre du jour des décideurs » (Bélisle et Fernandez, 2018, p. 41), on suggère d'« analyser les pratiques institutionnelles quant à la présentation des dispositifs de RAC aux adultes lors de séances d'information, sur les sites Internet et ailleurs, avant ou au moment d'une demande d'admission dans de futures recherches » (ibid., p. 25).

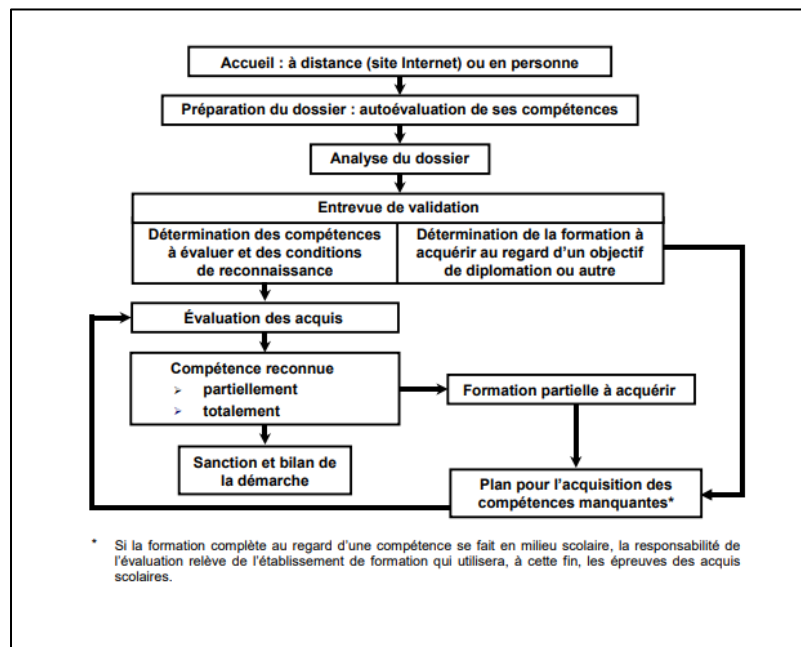
Le fait que certains milieux sont plus actifs en RAC que d'autres nous laissent penser que les plus actifs pourraient avoir une information quelque peu différente des moins actifs. Ainsi, notre question de recherche est la suivante : Comment l'information sur la RAC est-elle présentée sur les sites web de centres de formation professionnelle et de commissions scolaires les plus et moins actives en RAC?

DEUXIÈME CHAPITRE. CADRE D'ANALYSE

Ce chapitre présente les notions qui seront utilisées afin de répondre à la question de recherche. Pour s'y faire, une description des étapes de la démarche de RAC en formation professionnelle et les caractéristiques d'un site web efficace sont présentées. Puis, les objectifs spécifiques de la recherche terminent le présent chapitre.

1. ÉTAPES DE LA RAC EN FORMATION PROFESSIONNELLE

En formation professionnelle, la démarche de RAC selon l'approche dite harmonisée comprend six grandes étapes. Ces étapes sont présentées dans la Figure 1 (Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2005, p.17) :



L'accueil à distance (via Internet ou étape

Figure 1. Démarche de reconnaissance des acquis et des compétences

(ibid.). À l'époque de la mise en ligne de la Figure 1, l'accueil à distance via Internet référerait au

site Internet Inforoute FPT qui permettait aux personnes candidates intéressées par une démarche de RAC d'obtenir de l'information générale sur la démarche de RAC (ibid.). Ce site permettait aussi de préparer le dossier et de l'expédier à l'établissement de son choix. Or, ce site Internet a fermé pour des raisons de sécurité (Bélisle et Rioux, 2016). Avec cette option en moins, les adultes doivent dorénavant passer par le site du Service régional d'admission en formation professionnelle ou directement par une commission scolaire ou un établissement scolaire pour avoir l'information spécifique sur la RAC dans un programme, via Internet ou de façon personnalisée. On procède alors souvent par séances d'information en groupe (Mottais et Bélisle, 2019). Une personne conseillère en RAC de l'établissement d'enseignement peut débiter l'accompagnement de personnes candidates à la RAC à cette étape. Cette étape doit permettre aux adultes intéressés de s'informer sur la démarche de RAC en prenant connaissance des étapes à suivre, des documents à fournir, de l'offre de services, etc. (ibid.). Elle permet aussi d'établir un premier contact avec une personne professionnelle qui pourra les aider lors de la préparation de leur dossier (ibid.). Selon le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (2005), les renseignements fournis lors de cette étape devraient éclairer les adultes quant aux exigences d'une démarche RAC et quant à leur possibilité de réussite du processus. À la lumière de ces renseignements, l'adulte serait alors en mesure de décider s'il entreprendra ou non la démarche (ibid.). Les sites web des commissions scolaires et des établissements de formation professionnelle pourraient donc agir sur les deux étapes de l'accueil, soit le volet à distance, en présentant de l'information sur la RAC et le volet en personne, en offrant de l'information pour entrer en contact avec une personne responsable de la RAC au sein de l'établissement. Également, la recension des écrits de Bélisle et Fernandez (2018) a mis en lumière que des pays donnaient aussi de l'information sur certains éléments

susceptibles de favoriser la réussite dans une démarche de RVA tels que les visées de la démarche, les étapes, la durée possible, le coût, les opportunités qu'elle est susceptible de favoriser et l'accompagnement offert. Ainsi, il sera intéressant de vérifier si les sites web des commissions scolaires et des centres de formation professionnelle du Québec donnent aussi ces informations pour la démarche de RAC.

La deuxième étape consiste à la préparation du dossier (ibid.). La personne est appelée à préciser ses objectifs, à faire l'inventaire de ses expériences scolaires, professionnelles et personnelles pertinentes et à remplir les fiches descriptives correspondant aux compétences du programme qu'elle souhaite se voir reconnaître (ibid.). Les fiches descriptives sont des outils d'autoévaluation des compétences d'un programme (Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie, 2014). Ces fiches indiquent aussi aux personnes candidates quelles conditions de reconnaissance (ex. : entretien avec un spécialiste de contenu, exécution d'une tâche devant une personne évaluatrice, production écrite) sont possibles pour chaque compétence du programme et permettent de se préparer à l'entrevue de validation (Ibid.). Il est alors possible d'envisager que les milieux puissent offrir une forme de soutien via Internet pour cette étape.

Après la préparation et la remise du dossier, une personne conseillère en RAC, parfois avec une personne spécialiste de contenu, analyse le dossier présenté et, s'il y a lieu, établit des équivalences si les pièces justificatives présentées par l'adulte le permettent (ibid.). Cette troisième étape est l'analyse de dossier. C'est aussi à cette étape que ces deux personnes préparent l'entrevue

de validation incluant l'identification de stratégies qui pourraient être utilisées lors de l'évaluation des acquis de l'adulte (ibid.).

La quatrième étape est celle de l'entrevue de validation pour établir si les compétences établies lors de l'analyse du dossier semblent bien maîtrisées (Bélisle, Gosselin et Michaud, 2010). Si ce n'est pas le cas, le ou la spécialiste de contenu présent peut proposer à la personne de suivre une formation d'appoint, souvent en autoformation, qui devrait permettre de se préparer à l'évaluation en RAC ou encore de s'inscrire directement à la formation si la formation à faire est complète (Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie, 2014). Si les compétences paraissent maîtrisées, la personne spécialiste et la personne qui souhaite faire reconnaître ses acquis vont discuter des conditions de reconnaissance possibles et un plan d'évaluation sera établi (ibid.). Cette étape devrait être faite en considérant la situation particulière de l'adulte et les préférences, quant aux conditions de reconnaissance, qu'il a indiquées dans ses fiches descriptives (ibid.). Ces méthodes d'évaluation peuvent être, selon les possibilités indiquées dans l'instrumentation du MEES, un entretien avec un spécialiste, une mise en situation, une tâche à réaliser en milieu de travail, la production d'un travail personnel, d'une vidéo, la production d'une preuve comme une carte de compétence, etc. (Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2005).

Puis, le même spécialiste de contenu devrait procéder à l'évaluation des compétences (Bélisle et al., 2010), soit la cinquième étape de la démarche. Cette évaluation doit être multidimensionnelle et critériée, elle peut se mener en milieu de travail ou en établissement

scolaire et doit être faite pour chacune des compétences retenues à la suite de l'entrevue de validation ou en regroupant certaines (Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie, 2014). Aux termes de l'évaluation, les compétences maîtrisées on attribue un résultat « sous forme de note, de pourcentage, de verdict de succès ou sous toute autre forme, en conformité avec les règles d'évaluation des apprentissages inscrites au régime pédagogique dans le système de sanction en vigueur » (Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie, 2014, p. 23). Aucun échec ne peut avoir lieu en RAC en formation professionnelle (ibid.). Ce résultat sera versé dans le dossier de l'élève. C'est la phase de la sanction dans le processus type de la RVA, mais qui n'est pas mis en lumière dans la démarche mise de l'avant par le ministère.

La sixième et dernière étape de la démarche RAC en formation professionnelle est celle où la conseillère ou le conseiller en RAC doit établir le bilan de la démarche et, s'il y a lieu, faire le suivi du plan pour l'acquisition de la formation manquante en prenant en compte les recommandations du spécialiste de contenu (Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2005). Ce plan doit être adapté aux besoins de l'adulte et détailler les étapes à compléter pour que la personne engagée dans une démarche de RAC puisse atteindre son objectif ou le diplôme qu'elle recherche (ibid.).

Dans l'analyse des sites Internet des commissions scolaires et des centres de formation professionnelle, il sera intéressant de vérifier si on informe les adultes de ces six étapes de la démarche de RAC. Il sera aussi pertinent de vérifier si de l'information est disponible pour soutenir

les adultes au cours de chacune des étapes. Par ailleurs, afin de faciliter l'accès à ces informations, on s'intéressera aussi à la façon dont les sites Internet sont conçus.

2. CARACTÉRISTIQUES D'UN SITE WEB EFFICACE

Il existe un ensemble de publications sur les pratiques en matière de conception d'un site web et de recommandations issues de la recherche pour les concevoir. Pour ce cadre de recherche, nous avons décidé de retenir l'ouvrage *Bien rédiger pour le web... et améliorer son référencement naturel* de Canivet (2009) qui propose plusieurs mesures pour améliorer l'efficacité d'un site web. Le caractère générique de l'ouvrage et l'accessibilité des notions qui y sont présentées nous permettent de les appliquer facilement à notre objet d'étude. De plus, plusieurs recommandations de Canivet (2009) pour la construction d'un site web efficace font état des besoins et des pratiques nommés par les adultes qui cherchent de l'information sur un programme de formation professionnelle de l'étude de Mottais (Mottais, 2018; Mottais et Bélisle, 2019). L'ouvrage de Boucher (2009) a également été retenu pour sa complémentarité à l'ouvrage de Canivet. Nous retiendrons trois angles d'analyse pour les sites web, soit : une démarche centrée sur l'utilisateur, les caractéristiques portant sur le contenu d'un site web et l'ergonomie web.

2.1 Démarche centrée sur l'utilisateur

Canivet (2009) propose une démarche centrée sur l'utilisateur pour augmenter l'efficacité d'un site web. Cette approche implique de bien connaître son utilisateur cible, ses comportements, ses besoins et ses caractéristiques afin de répondre à ses attentes sur le plan du langage, du contenu

et de l'organisation de l'information (ibid.). L'auteure écrit qu'« avant toute chose, le rédacteur doit définir qui est sa cible?; Que vient-elle chercher?; Comment navigue-t-elle sur le site?; Quel est son langage et quels sont les mots-clés qui lui correspondent ? » (ibid., p.40). À cet égard, la section « Pratiques des adultes cherchant de l'information sur une formation en lien avec leurs expériences » du chapitre précédent de cet essai nous paraît éclairante pour déterminer ce que cherchent les adultes et leur manière de naviguer sur les sites web. Par contre, on peut penser qu'il est difficile pour les établissements scolaires d'identifier leur cible pour les services de RAC, puisque les candidats à la RAC ont des caractéristiques très variables (Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, 2015). On peut aussi penser que l'objectif d'accroître l'accès aux jeunes de moins de 20 ans à la formation professionnelle du gouvernement du Québec (Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement Supérieur, 2019) pourrait avoir un impact sur le choix de la cible des établissements scolaires. Il pourra donc être intéressant de déterminer à qui semblent s'adresser les sites web, puisque cela pourrait avoir une incidence sur les groupes atteints et les performances des sites Internet.

2.2 Stratégies pour influencer

Pour qu'un site web atteigne sa cible plus facilement, il est recommandé d'utiliser des stratégies pour influencer les utilisateurs. Canivet (2009) propose notamment aux rédacteurs d'utiliser l'écriture persuasive. Le contenu d'un site web qui utilise à bon escient l'écriture persuasive est proche du lecteur pour susciter son désir, est honnête et crédible, et est concret, rationnel et précis (ibid.). Pour être proche du lecteur, un site web doit utiliser un registre et un langage adaptés à son lecteur, dévoiler un avantage inattendu ou de nouvelles perspectives liées à

un service, faire appel à des sentiments positifs et montrer à son lecteur que ses problèmes et ses attentes sont compris (ibid.). Pour être honnête et crédible, le contenu doit s'appuyer sur une communication honnête et franche et utiliser un bon registre (ibid.). Finalement, pour qu'un site web soit concret, rationnel et précis, il doit argumenter de manière logique en se basant sur des faits, des rapports et des analyses, expliquer en détail les avantages d'un service en se basant sur des données chiffrées et donner les détails nécessaires à l'action (prix, modalités d'inscription, personnes ressources, etc.) (ibid.). Pour inciter le lecteur à passer à l'action, il est aussi recommandé de lui proposer des liens et des fonctions telles que : « contactez-nous », « remplissez le formulaire », « réagissez sur le forum », etc., qui sont reliées aux besoins de l'utilisateur (ibid.).

Dans un autre ordre d'idées, une stratégie pour interpeller les personnes utilisatrices est d'utiliser l'une des quatre « lois de proximité »⁵, soit les lois de proximité temporelle, géographique, psychoaffective ou sociale (ibid.). La loi de proximité temporelle

privilégie le futur proche, ce qui est près du lecteur dans le temps, ce qui va se passer. Il s'agit donc de valoriser le présent, d'introduire les conséquences de ce qui a eu lieu, d'annoncer ce qui va changer pour le lecteur, ce qui l'implique, puis de développer les causes et origines plus lointaines (ibid., p.134-135).

⁵ L'auteure citée parle de « lois », mais il ne s'agit pas d'une loi au sens donné en recherche sociale ayant des enjeux nomothétiques avec « une prétention générale et des ambitions de prédiction pour un univers déterminé » (Van der Maren, 1996, p. 186).

Quant à la loi de proximité géographique, elle utilise un lieu connu de l'utilisateur : sa rue, sa ville, son pays, etc. (ibid.). La loi de proximité psychoaffective fait référence à des concepts portant sur la nature humaine ou qui s'organise autour de l'humain comme l'amour, l'argent, les loisirs, etc. (ibid.). Finalement, la loi de proximité sociale réfère à l'environnement social de l'utilisateur (aux problèmes de société) qui le touche dans son quotidien (ibid.).

2.3 Caractéristiques du contenu

Canivet (2009) suggère aussi de ne pas recourir au jargon lors de la rédaction du contenu afin que le langage demeure compréhensible, même pour les non-initiés. Le langage doit demeurer simple, clair et précis (ibid.). Lorsque des termes techniques sont utilisés, il est préférable de les définir (ibid.). Il en est de même pour chaque première occurrence d'un terme abrégé, d'un sigle ou d'un acronyme (par exemple la RAC) (ibid.).

Pour rendre un contenu plus attrayant, Canivet (2009) suggère de l'appuyer sur des chiffres. Il est aussi recommandé d'utiliser des schémas ou des images pour aider à décrire des processus, des concepts ou des procédés. Des images ou une courte vidéo, lorsqu'elles sont utilisées à bon escient, peuvent aussi permettre de bonifier le contenu et de le rendre plus attrayant pour les utilisateurs (ibid.).

Canivet (2009) recommande de prendre en compte les comportements de lecture en ligne du public cible dans l'aménagement d'un site web. Elle soutient qu'il faut porter une attention particulière à la structure du texte et à sa mise en forme pour donner des points de repère au lecteur (Canivet, 2009). Également, «selon les études d'eyetracking, sur une page présentant

essentiellement du texte, le lecteur adopterait majoritairement un comportement de lecture en forme de F (F-shape) » (Canivet, 2009, p.47). L'information prioritaire qu'on veut transmettre au lecteur devrait donc se trouver dans cette zone ou encore dans les « zones chaudes » (ibid.). Les « zones chaudes » sont les titres, les sous-titres, le chapeau, les liens, le premier tiers des premières phrases et la signature (ibid.). Aussi, la spécialiste soutient qu'il est préférable de présenter des textes segmentés en paragraphes courts (moins de 40 mots) pour faciliter la lecture (ibid.).

Une autre stratégie de rédaction proposée par Canivet (2009) est d'utiliser la technique de la « pyramide inversée ». Cette technique consiste à présenter l'information importante en haut de page et de la développer par la suite (ibid.).

Une fois tous ces éléments considérés, il est également important que le site ait une interface ergonomique, accessible et satisfaisante du point de vue du graphisme pour satisfaire les utilisateurs (ibid.).

2.4 Ergonomie web

L'ergonomie web analyse les besoins des utilisateurs et met en œuvre des méthodes pour que les sites et les pages web répondent le plus possible à ces besoins (Boucher, 2009). Boucher (2009) propose des règles pour optimiser l'ergonomie des sites web. Parmi celles-ci, l'auteure suggère un site web bien rangé où les regroupements sont logiques, où la structuration met de l'avant les contenus clés et où les menus aident l'internaute à naviguer (ibid.). Elle recommande également d'éviter les trop-pleins d'information sur les pages web des sites Internet et que le site soit cohérent avec les autres sites afin que les utilisateurs puissent bénéficier de leurs connaissances

antérieures (ibid.). De cette façon, les utilisateurs apprécieront davantage visiter le site, en tireront davantage profit et seront plus tentés d'y revenir (ibid.).

3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES DE RECHERCHE

Les notions présentées nous permettront de répondre à la question : Comment l'information sur la RAC est-elle présentée sur les sites web de centres de formation professionnelle et de commissions scolaires les plus et moins actives en RAC? Une recension critique de sites web de commissions scolaires et de centres de formation professionnelle poursuit les objectifs spécifiques suivants:

1) Décrire comment les sites web de commissions scolaires et de centres de formation professionnelle traitent de la démarche de RAC dans quatre programmes connus pour leur performance en RAC ;

2) Dégager les forces et les faiblesses des sites Internet des commissions scolaires et des centres de formation professionnelle dans leur manière de présenter l'information sur la RAC;

3) Établir s'il y a un lien entre le rang des commissions scolaires les plus actives identifiées dans le portrait statistique du MEES (2015) et la manière dont est présentée l'information sur la RAC sur leur site web et sur celui de leurs établissements de formation professionnelle.

TROISIÈME CHAPITRE. MÉTHODOLOGIE

Pour répondre aux objectifs de cet essai, nous avons utilisé une méthode mixte de recherche de type exploratoire et descriptif. Le volet quantitatif nous a permis de comptabiliser le contenu manifeste des sites web des commissions scolaires et des établissements de formation professionnelle ainsi que celui de leur page dédiée aux programmes de formation à l'étude alors que le volet qualitatif de la recherche nous a permis de décrire plus en détail comment l'information sur la RAC était présentée sur ces mêmes sites web. Les sections suivantes présentent l'échantillonnage, la collecte de données et les instruments de mesure utilisés et la manière dont les données ont été analysées.

1. ÉCHANTILLONNAGE

Au Québec, il existe 72 commissions scolaires et 195 centres de formation professionnelle répartis à travers tout le territoire (Fédération des commissions scolaires du Québec, 2018). Devant ce nombre important, un échantillonnage intentionnel a été réalisé. Selon Fortin (2016), il s'agit d'une méthode qui consiste à sélectionner délibérément des éléments par rapport à des critères précis en fonction du sujet d'étude. Les sites web de commissions scolaires et de centres professionnels à l'étude ont été choisis en fonction du portrait statistique de 2014-2015 sur la RAC en formation professionnelle au Québec produit par le MEES (2015). Les sites Internet des dix

commissions scolaires les plus actives en RAC et des dix commissions scolaires les moins actives⁶ selon ce rapport ont été ciblés pour composer l'échantillon ainsi que ceux des centres de formation professionnelle qui leur sont rattachés. Le choix de prendre les deux extrêmes s'est fait dans le but de faciliter l'observation d'une relation, s'il y a lieu, entre la manière dont est présentée l'information sur la RAC sur les sites web et l'activité des commissions scolaires en RAC (objectif spécifique 3).

Les pages web traitant des DEP d'Assistance à la personne en établissement de santé, de Comptabilité, de Transport par camion et de Vente-conseil de ces centres de formation professionnelle ont été retenues pour notre recherche ainsi que leur équivalent anglais, soit Assistance in health care facilities, Accounting, Trucking et Professional sales. Ces quatre programmes ont été choisis pour trois raisons : ils font partie de secteurs différents, ils font partie des principaux programmes les plus demandés en RAC selon le portrait statistique de 2014-2015 du MEES et ils permettent l'analyse des sites web de la majorité des CS de notre échantillon. En

⁶ Les commissions scolaires les moins actives du portrait statistique du MEES (2015) sont surtout des commissions scolaires en régions ressources comme la Gaspésie-Iles-de-la Madeleine et le Nord du Québec. Ainsi, elles pourraient offrir moins de programmes de formation professionnelle et avoir de plus petits effectifs que les commissions scolaires les plus actives en RAC. On y retrouve également deux commissions scolaires anglophones. Le fait que les programmes de formation en RAC en anglais selon l'approche harmonisée sont moins prêts pourrait expliquer la présence de ces deux commissions scolaires en fin de classement.

tout, 20 sites web de CS, 66 sites web de centres de formation professionnelle et 36 pages web de programmes de formation ont été analysés.

Ensuite, il nous paraît important de relever une limite de cet essai en lien avec le classement du portrait statistique évolue dans le temps⁷ et qu'un écart de quatre années est noté entre les résultats du dernier portrait disponible et les résultats du présent essai pourrait biaiser légèrement les résultats. En effet, on peut penser que les dix commissions scolaires les plus et les moins actives de 2018-2019 sont probablement différentes de celles de 2014-2015, ce qui fait en sorte que notre échantillon n'est pas tout à fait d'actualité.

2. COLLECTE DE DONNÉES ET INSTRUMENTS DE MESURE

Une fois notre échantillon défini, nous avons entamé la collecte des données. Les données démographiques et les données liées à l'offre de formation des dix commissions scolaires les plus actives en RAC et des dix commissions scolaires les moins actives en RAC ont d'abord été consignées dans une grille reproduite dans une base de données (fichier Excel), dont l'en-tête est le suivant :

⁷ Parmi les 10 commissions scolaires les plus actives, 6 faisaient partie du même peloton de tête dans les portraits statistiques sur la RAC en formation professionnelle de 2012-2013 et de 2014-2015. Quant à celles les moins actives, 7 étaient aussi dans le classement des moins actives en 2012-2013 et 2014-2015. Toutefois, on note que les CS qui ne faisaient plus partie des 10 plus actives ou des 10 moins actives en 2014-2015 sont restées respectivement en haut et en bas de peloton, ce qui nous fait penser que le classement a de légères variations, mais qu'il demeure tout de même relativement stable dans le temps.

Commission scolaire (CS)	Rang selon le portait statistique du MEES 2014-2015	Établissement(s) de formation professionnelle	Ville	Formations offertes

Le moteur de recherche Google est l'instrument qui a été mobilisé pour nous permettre d'accéder aux pages d'accueil des sites web des commissions scolaires et des établissements de formation professionnelle qui composent notre échantillon. La consultation des sites web s'est déroulée entre les mois de janvier et août 2019. L'annexe A présente les adresses des sites web consultés. Une saisie d'écran de chacune des pages consultées a été enregistrée dans un fichier Word afin de s'assurer que les résultats de cet essai se rapportent à la même période et qu'on puisse retourner à la même page en cas de vérification. Une analyse de contenu (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007) était réalisée sur les pages d'accueil et sur tous les hyperliens susceptibles d'amener à de l'information sur la RAC (dont les pages de programmes de formation). Une observation des références à la RAC était effectuée et les caractéristiques de l'information sur la RAC étaient notées dans des grilles d'analyse. L'utilisation de grilles d'analyse restreint parfois le regard du chercheur, ce qui pourrait représenter une limite pour le présent essai (Martineau, 2005).

Par ailleurs, étant donné que les données recueillies pour l'essai appartiennent au domaine public, nous n'avons pas besoin de l'approbation d'un Comité d'éthique de la recherche pour les utiliser (Université de Sherbrooke, 2015).

3. ANALYSE DES DONNÉES

Une analyse de contenu a été faite pour tous les sites web constituant notre échantillon. L'analyse de contenu s'applique à toute forme de communication, de discours et d'image (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007). Elle permet de décrire et de déchiffrer ces derniers (ibid.). Bonneville et ses collègues (2007) recommandent d'identifier une unité d'analyse pour permettre de circonscrire les observations et les analyses. L'unité d'analyse est l'élément qui sera systématiquement observé et analysé (ibid.). Dans la présente recherche, l'unité d'analyse était les références à la RAC et l'analyse a été faite en fonction des notions présentées dans le cadre d'analyse. Ainsi, à partir de ce cadre et de l'unité d'analyse, des grilles d'analyse ont été construites afin de consigner les éléments à observer sur les pages web. Ces grilles ont l'avantage de centrer le regard du chercheur afin d'éviter qu'il soit envahi par trop de faits à observer (Martineau, 2005). Les éléments observés ont été consignés dans des tableaux pour chaque commission scolaire, centre de formation professionnelle et programme de formation à l'étude. Ces tableaux avaient en entête les contenus suivants recherchés dans chaque document qu'il relève d'un site web de CS, de centre de formation professionnelle ou d'une page web programme de formation :

RAC Nommée	RAC décrite	Étapes de la RAC nommées	Page explicite à la RAC	Vidéo ou image en lien avec la RAC	Personne ressource pour RAC	Information sur la RAC visible	Lien qui redirige vers des ressources en RAC	Stratégie d'influence	Interface ergonomique
---------------	----------------	--------------------------------	----------------------------------	--	--------------------------------------	--------------------------------------	--	--------------------------	--------------------------

Ainsi, des valeurs dichotomiques en lien avec dix éléments de contenu concernant la RAC ont été attribuées pour chacun des documents analysés (1= Apparition de l'élément de contenu et 0= Absence de l'élément de contenu):

1. une mention à la RAC (RAC nommée)
2. une définition de la RAC (RAC décrite)
3. une présentation des étapes de la RAC (Étapes de la RAC nommées)
4. un onglet ou un site web dédié à la RAC (Page explicite à la RAC)
5. un vidéo ou une image concernant la RAC (Vidéo ou image en lien avec la RAC)
6. une référence vers une personne ressource en RAC (Personne ressource pour RAC)
7. la visibilité de l'information sur la RAC (F-shape ou gras) (Information sur la RAC visible)
8. un lien qui redirige vers des ressources en RAC,
9. l'utilisation d'au moins une stratégie d'influence présentée dans le cadre d'analyse reliée à la RAC (Stratégie d'influence)
10. une interface ergonomique permettant de retrouver facilement l'information sur la RAC (Interface ergonomique).

Pour chacune des commissions scolaires, trois scores ont été attribués : le premier est l'addition des points pour la présence de contenu RAC sur le site web de la commission scolaire; le deuxième est la moyenne des points obtenus pour la présence de contenu RAC sur les sites web des centres de formation professionnelle rattachés à la CS; le troisième est la moyenne des points obtenus pour la présence de contenu RAC sur les pages informant des programmes de formation à l'étude offerts dans la commission scolaire. Un tableau synthèse avec ces trois scores a été créé sur le logiciel Excel afin d'offrir un coup d'œil rapide sur les performances des différentes commissions scolaires (Annexe B). Cela a également fourni un moyen d'identifier des écarts entre les commissions scolaires et les centres de formation. Finalement, les points attribués à chaque commission scolaire ont été mis en relation avec le rang d'activité du portrait statistique en RAC du MEES (2015) afin de vérifier l'hypothèse selon laquelle les commissions scolaires les plus actives du portrait statistique du MEES (2015) seraient celles avec un score plus élevé et, qu'inversement, celles identifiées comme moins actives auraient un score moins élevé.

Malgré les efforts investis pour rendre les éléments de contenu observés les plus objectifs possible, il arrivait parfois qu'il y avait une délibération à faire. Cette délibération était principalement faite pour les éléments de contenu « Information visible » et « Interface ergonomique ». Dans ces cas, en cas de doute, l'auteure de la recherche accordait le point, ce qui constitue une limite à l'essai et pourrait faire en sorte que les résultats soient affectés à la hausse.

Puis, une analyse de contenu qualitative a été faite avec les données qualitatives recueillies sur les sites web. Ce type d'analyse consiste à fragmenter les données textuelles en unités d'analyse plus petites de manière à découvrir des tendances et des thèmes récurrents (Fortin, 2016). Pour

chaque site web de commissions scolaires et centres de formation professionnelle et pour chaque page web informant sur les programmes de formation à l'étude, la manière dont était présentée l'information sur la RAC était consignée dans une grille d'analyse sémantique avec l'entête suivant :

Séquence de navigation pour trouver de l'information sur la RAC	Passage en lien avec les stratégies d'influence	Termes utilisés pour désigner la RAC	Observations et autres commentaires
---	---	--------------------------------------	-------------------------------------

Les résultats de ces analyses de données sont présentés au chapitre suivant.

QUATRIÈME CHAPITRE. RÉSULTATS

Les résultats de cet essai sont présentés dans trois sections : présentation générale de la RAC sur les sites web, forces et faiblesses des sites web et lien entre le rang des commissions scolaires du portrait statistique du MEES (2015) et l'information sur leurs sites web. Chacune de ces sections correspond à un objectif spécifique de recherche. Les résultats de la première section sont davantage quantitatifs alors que les deux autres sections présentent des résultats qualitatifs et quantitatifs.

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA RAC SUR LES SITES WEB

Sur les sites web analysés, l'information sur la RAC se trouve généralement dans des onglets. Le tableau suivant présente ceux repérés sur les sites web de notre étude:

Tableau 1 Onglets contenant de l'information RAC sur les sites web à l'étude

Nom de l'onglet	Nombre de sites web de commissions scolaires	Nombre de sites web de centres de formation professionnelle
Services	2	24
Reconnaissance des acquis et des compétences	0	5
Admission	0	4
Formation professionnelle	3	1
Services aux entreprises	3	0
Programmes	0	2
Retour aux études-SARCA	0	1
Adult, information	0	1
Étudiants et futurs élèves	0	1
À propos	0	1

Ainsi, la majorité de l'information sur la RAC se trouve dans les onglets « Services » des sites web avec d'autres services comme l'aide financière aux études, le service « Élève d'un jour » et les services de divers professionnels en éducation (psychoéducateur, conseiller d'orientation, orthophoniste, etc.). On retrouve aussi de l'information sur la RAC directement sur les pages d'accueil des sites web (n=1 pour les CS et n=18 pour les centres formation professionnelle).

Par ailleurs, l'analyse des données montre qu'il y a peu d'uniformité dans la manière de présenter l'information sur la RAC. En effet, les termes utilisés pour désigner la RAC varient sur les sites web. Les termes utilisés sur les sites web à l'étude sont présentés dans le tableau suivant⁸ :

Tableau 2. Termes utilisés pour désigner la RAC sur les sites web à l'étude

Termes utilisés	Sites web des commissions scolaires	Sites web des centres de formation professionnelle
Reconnaissance des acquis et des compétences	10	24
RAC	8	22
Reconnaissance des acquis	2	15
Reconnaissance des acquis extrascolaires	0	2
Recognition of acquired competencies	1	0
Reconnaissance des acquis de compétences	0	1

De plus, le contenu et la construction des sites varient entre les CS et les centres de formation professionnelle, et ce, même entre les centres de formation professionnelle d'une même CS. Les différences importantes des scores entre les CS et les centres de formation professionnelle

⁸ Certains sites web utilisaient plus d'un terme pour désigner la RAC.

dans le tableau présenté à l'annexe B appuient ce constat. Trois commissions scolaires et leurs centres de formation professionnelle se distinguent toutefois en utilisant les mêmes catégories d'information et en reproduisant du contenu similaire : les CS des Rives-du-Saguenay, de Montréal et de Riverside School Board. Étant donné les différences importantes entre les sites web des commissions scolaires, des centres de formation professionnelle et des pages web des programmes de formation à l'étude, la présentation des autres résultats généraux sera divisée en trois sections : les sites web de commissions scolaires, les sites web de centres de formation professionnelle et les pages web de programmes de formation.

1.1 Sites web des commissions scolaires

Dix éléments de contenus ont été observés sur les sites web consultés. Le tableau suivant montre le nombre d'apparition des éléments de contenu sur les sites web des CS à l'étude :

Tableau 3. Nombre d'apparition des éléments de contenu sur les sites web des CS consultés

	RAC Nommée	RAC décrite	Étapes de la RAC nommées	Page explicite à la RAC	Vidéo ou image en lien avec la RAC	Personne ressource pour RAC	Informati on sur la RAC visible	Lien qui redirige vers ressource s en RAC	Stratégie d'influen ce	Interface ergonomi que
CS les plus actives (n=10)	10	7	7	9	7	9	50	2	8	5
CS les moins actives (n=10)	3	3	1	2	1	2	3	2	2	1

L'analyse de ce tableau montre que toutes les commissions scolaires actives (n=10)⁹ font, au minimum, mention à la RAC sur leur site web alors que sept commissions scolaires moins actives en RAC n'en font pas mention. Lorsque les commissions scolaires font mention à la RAC, les éléments de contenu « Présence d'une page explicite à la RAC », « Présence de coordonnées pour une personne ressource en RAC » et « Stratégie d'influence en lien avec la RAC utilisée à bon escient » sont généralement aussi présents. Les éléments de contenu « Étapes de la RAC nommées » et « Lien qui redirige vers des ressources en RAC » sont observés moins régulièrement. La CS de la Beauce-Etchemin qui redirige ses utilisateurs vers le site web du CERAC de la Beauce-Etchemin, la CS Crie vers le site www.reconnaissancedesacquis.ca associé au MEES¹⁰ et les CS des Premières-Seigneuries et des Chics-chocs, qui redirigent leurs utilisateurs vers le service SARCA, sont des exceptions. Aussi, les sites des CS à l'étude sont souvent chargés d'information, ce qui les rend peu agréables à consulter et rend leur interface peu ergonomique. Ce constat est d'autant plus vrai pour les commissions scolaires qui se retrouvent dans les derniers rangs du classement du portrait statistique du MEES (2015). Il y a également peu d'images ou de vidéos pour agrémenter l'expérience des utilisateurs. L'onglet RAC du site web

⁹ Rappelons que ce classement est issu du portrait statistique du MEES (2015). Cette information est implicite pour les mentions dans ce chapitre sur les CS les plus actives et les moins actives.

¹⁰ Il s'agit d'une ancienne adresse utilisée par le MELS avant que les CERAC FP ne prennent le relais (Mottais, 2018). Au moment où nous avons consulté ce site (2019-08-12) aucun organisme n'y était associé et celui-ci semble peu crédible et plus proche du blogue. On trouve des phrases comme « Saviez-vous qu'aucune des régions du Canada n'accote le Québec quand il s'agit de donner des subventions aux entreprises ».

macarrieresedessine.com de la CS de Laval se démarque par la qualité de l'information sur la RAC qu'il fournit, son ergonomie et son caractère esthétique.

Par ailleurs, nous avons constaté que la formation professionnelle était souvent peu mise en évidence sur les sites web des commissions scolaires. En effet, la plupart des sites semblaient davantage conçus pour répondre aux besoins des élèves du secondaire et des parents des élèves du primaire et du secondaire.

1.2 Sites web des centres de formation professionnelle

De la même façon que pour les sites web des commissions scolaires, dix éléments de contenu ont été observés sur les sites des centres de formation professionnelle et leur fréquence d'apparition a été notée dans le tableau suivant :

Tableau 4. Fréquence d'apparition des éléments de contenu sur les sites web des centres de formation professionnelle

	RAC Nommée	RAC décrite	Étapes de la RAC nommées	Page explicite à la RAC	Vidéo ou image en lien avec la RAC	Personne ressource pour RAC	Informati on sur la RAC visible	Lien qui redirige vers ressource s en RAC	Stratégie d'influen ce	Interface ergonomi que
Centres de formation professionnel le rattachés aux CS les plus actives (n=51)	72,5 %	49,0 %	41,2 %	64,7 %	39,2 %	64,7 %	52,9 %	13,7 %	64,7 %	64,7 %
Centres de formation professionnel le rattachés aux CS les moins actives (n=15)	80,0 %	73,3 %	53,3 %	73,3 %	53,3 %	73,3 %	73,3 %	73,3 %	66,7 %	66,7 %

En observant la fréquence d'apparition des éléments de contenu sur les sites web des centres de formation professionnelle et sur ceux des commissions scolaires, on remarque que les sites web des centres de formation professionnelle sont généralement plus riches en information sur la RAC que les sites web des CS. Cela pourrait s'expliquer par le fait que les sites web de centres de formation professionnelle redirigent plus souvent leurs utilisateurs vers d'autres sites web traitant de la RAC (incluant les sections RAC des sites web de leur commission scolaire). Ces liens permettent généralement l'observation d'éléments de contenu supplémentaires à ceux observés sur les sites web des centres de formation professionnelle. Ce qui peut sembler curieux ici est que la fréquence d'apparition des éléments de contenu est plus élevée sur les sites web de centres formation professionnelle rattachés aux commissions scolaires les moins actives que sur ceux rattachés aux commissions scolaires plus actives. Les sites web des centres de formation professionnelle de la CS des Monts-et-Marées et du Riverside School Board, deux commissions scolaires identifiées comme moins actives, contribuent à une hausse significative de la fréquence d'apparition d'éléments de contenu RAC. En effet, ils se démarquent des autres sites de centres de formation professionnelle des CS moins actives avec une information plus riche sur la RAC. Également, il paraît important de rappeler que 14 centres de formation professionnelle des commissions scolaires les moins actives du portrait statique du MEES (2015) n'ont pas de site web, ce qui fait en sorte que ces CS ont moins de sites analysés que d'autres. Par contre, n'ayant pas de site web, les personnes commençant leurs requêtes par un de ces centres de formation professionnelle ne peuvent y trouver de l'information sur la RAC.

Finalement, la majorité des éléments de contenu sont habituellement observés lorsqu'il y a une mention de la RAC sur les sites web des centres de formation professionnelle, à l'exception

Une analyse rapide du tableau 3 montre qu'il y a peu d'information sur la RAC sur les pages web des programmes de formation. Les pages de programmes de formation à l'étude rattachées aux commissions scolaires moins actives ont une plus grande fréquence d'apparition de mentions à la RAC que celles rattachées aux commissions scolaires plus actives. Toutefois, il paraît important de nuancer ce résultat étant donné le petit échantillon et le fait que les mentions à la RAC sur les pages de programme de formation pour les CS moins actives ont toutes été repérées sur les sites web des centres de formation professionnelle rattachés à une seule commission scolaire, soit celle des Monts-et-Marées. En ce qui concerne les commissions scolaires actives, les commissions scolaires des Rives-du-Saguenay, des Premières Seigneuries et de Montréal permettaient aux utilisateurs des sites web de leurs centres de formation professionnelle d'avoir accès à de l'information sur la RAC sur leurs pages de programme de formation.

En général, la mention à la RAC n'est pas accompagnée d'autres informations sur la RAC ou de liens permettant d'en apprendre davantage sur le service. Les utilisateurs désireux d'en apprendre plus doivent donc faire une recherche en parallèle. De plus, sur les pages web de programmes, la mention RAC est souvent imbriquée dans un important volume d'informations sur les pages web des programmes de formation. Les autres informations présentées sur les pages web de programmes de formation sont notamment les objectifs du programme, la durée de la formation, les conditions d'admission, les aptitudes recherchées, les cours, les perspectives d'emploi, les employeurs potentiels, etc. Ces nombreux éléments qui sont souvent en caractère gras et dans le F-shape rendent l'information sur la RAC moins visible. Dans un autre ordre d'idées, il ne semble pas y avoir de différence entre les programmes en ce qui concerne l'information sur la RAC.

2. FORCES ET FAIBLESSES DES SITES WEB

Certaines tendances ont pu être observées en ce qui concerne les forces et les faiblesses des sites web des CS et des centres de formation professionnelle dans leur manière de présenter de l'information sur la RAC. D'abord, l'information sur les sites web consultés permet généralement de répondre aux objectifs de l'étape de l'accueil de la démarche RAC. Par contre, les autres étapes de la démarche de RAC ne sont généralement pas supportées par les sites web. Trois sites web de CS et trois sites web de centres de formation professionnelle donnent toutefois accès en ligne aux fiches descriptives de leurs programmes de formation, ce qui correspond à l'étape de préparation du dossier de la démarche RAC. Le centre de formation du transport routier de Saint-Jérôme possède également une section RAC des plus exemplaires en ce qui concerne la documentation et le support en ligne tout au long de la démarche RAC.

De plus, les sites web à l'étude n'utilisent pas une grande variété de stratégies d'influence au sens donné par Canivet (2009). En effet, les lois de proximité sont peu utilisées et peu de faits, de rapports, d'analyses ou de chiffres sont donnés pour appuyer les propos des sites. Cela représente un point faible des sites, puisque la présence de ces éléments rend les sites web plus efficaces selon Canivet (2009). La stratégie d'influence la plus souvent utilisée est la mention de détails nécessaires à l'action. À cet effet, les coordonnées d'une personne-ressource ou le fonctionnement de l'inscription sont souvent présents sur les sites web. Cela représente une force des sites web puisque, selon Mottais et Bélisle (2018), la possibilité d'avoir de l'aide personnalisée par téléphone, par clavardage ou en face à face est importante pour la majorité des adultes (ibid.). Par contre, certains éléments d'information qui pourraient influencer l'action comme la durée (n=0

pour les sites web des CS et n=0 pour ceux des centres de formation professionnelle) et les coûts de la démarche RAC (n=2 pour les sites web de CS et n=5 pour ceux des centres de formation professionnelle) ne sont pas ou peu présents sur les sites web.

Une autre stratégie utilisée par plusieurs sites web est de montrer les avantages de la RAC. Le fait que les avantages identifiés par les sites ciblent souvent les motivations des adultes révélés dans les études présentées dans l'état des connaissances du présent essai nous paraît une force pour les sites web.

Les avantages recensés pour les utilisateurs sont présentés dans le tableau suivant :

Tableau 6. Fréquence d'apparition des avantages sur les sites web des commissions scolaires et des centres de formation professionnelle

Avantages	Nombre de fois où l'avantage a été recensé sur les sites de commission scolaire	Nombre de fois où l'avantage a été recensé sur les sites de centre de formation professionnelle
S'inscrivant dans une logique de promotion		
Obtenir une promotion ou une mutation	4	8
Améliorer les conditions de travail	1	12
S'inscrivant dans une logique de protection		
Se qualifier pour répondre aux exigences d'un métier réglementé	2	8
Améliorer la sécurité d'emploi	3	4
S'inscrivant dans une logique de reconversion		
Faciliter une réorientation de carrière	0	6
Meilleure mobilité professionnelle	1	0
Devenir enseignant en formation professionnelle	1	0
S'inscrivant dans une logique d'insertion différée		
Aider la recherche d'emploi	6	17
Faciliter l'intégration au marché du travail québécois pour les travailleurs étrangers	2	8
Autres		
Faire un bilan des acquis	2	13
Obtenir une reconnaissance officielle du MEES	2	11
Accéder à de la formation supplémentaire	3	4
Diminuer la durée de son parcours de formation	1	5
Obtenir des préalables	1	4
Ne pas avoir à réapprendre ce qu'on sait déjà	1	3
Avoir accès à une formation flexible et adaptée	0	1
Intégrer un groupe d'adultes	0	1

La stratégie d'influence en lien avec le contenu visuel est aussi utilisée. Les images sont souvent utilisées à des fins esthétiques, mais permettent rarement aux utilisateurs d'augmenter leur compréhension à propos de la RAC. Au contraire, les vidéos trouvées sur les sites web ont souvent une vocation informative et semblent conçues pour représenter plusieurs groupes d'utilisateurs potentiels de la RAC (personnes issues de l'immigration, personnes d'âges variées, personnes de différents domaines d'étude, etc.), ce qui représente une force pour les sites web. Le logo de la RAC pourrait également être utilisé plus souvent sur les sites web (n=5 pour les CS et n=21 pour les centres de formation professionnelle) pour permettre aux utilisateurs d'avoir un repère visuel.

La faible utilisation de schéma et le fait que l'information sur la RAC est souvent présentée sous forme de texte continu peuvent également décourager certains utilisateurs. Une plus grande présence de vidéos, d'images et de schémas pertinents pourrait permettre de dynamiser le contenu.

Par ailleurs, sur les sites web, les mots « formation », « expérience » et « évaluation » ne sont souvent pas définis, ce qui peut causer de la confusion chez les utilisateurs qui leur donneraient un sens commun. On note toutefois quelques tentatives de définir le mot « expérience ». Cependant, l'expérience est souvent en lien avec la pratique d'un métier et inclut rarement le bénévolat ou les loisirs qui sont pourtant des contextes où peuvent se développer certaines compétences à évaluer lors d'une démarche de RAC. Les extraits suivants mettent ce phénomène en lumière : « La démarche permet aux gens qui présentent une expérience de travail significative d'obtenir un diplôme d'études professionnelles en lien avec leur cheminement professionnel. » (École forestière de La Tuque, 2019) et « La reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) est une démarche qui permet de reconnaître, officiellement, les expériences professionnelles d'un travailleur en lien avec le programme d'études. » (Centre de formation professionnelle Fierboug, 2019). La Commission scolaire de Laval (2019) qui élargit la définition de l'expérience constitue l'une des exceptions :

En formation professionnelle, la reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) permet à toute personne de se faire reconnaître officiellement les apprentissages faits en dehors du cadre scolaire : soit par l'entremise d'expériences vécues dans la vie ou au travail, lors d'activités bénévoles, durant des loisirs.

Dans un autre ordre d'idée, lorsqu'ils transmettent de l'information sur la RAC, plusieurs sites web consultés s'adressent directement aux utilisateurs en utilisant le « vous » (n=8 pour les CS et n=37 pour les centres de formation professionnelle), ce qui peut permettre à ces derniers de se sentir davantage interpellés :

La Reconnaissance des acquis et des compétences donne accès à un diplôme d'études professionnelles (DEP) émis par le ministère de l'Éducation, sans avoir à réapprendre ce que vous savez déjà. Ce diplôme, que de plus en plus de compagnies exigent, certifie que vos connaissances sont à jour et vous permet de répondre aux exigences croissantes de l'industrie du transport. (Centre de formation en transport de Charlesbourg, 2019)

« Par cette démarche, vous pouvez vous voir reconnaître en partie ou en totalité vos connaissances acquises et vos compétences développées au cours de vos formations et de vos expériences professionnelles et personnelles. » (Commission scolaire de la Capitale, 2019)

Par ailleurs, à quelques reprises l'acronyme RAC n'est pas défini ou est utilisé entre parenthèses après une expression autre que Reconnaissance des acquis et des compétences (par exemple à l'École Polymécanique de Laval (2019) : « Faites reconnaître vos compétences (RAC) »), ce qui peut mélanger les lecteurs.

Une autre faiblesse des sites web est que la configuration de sites web semble davantage basée sur l'offre de services que sur les besoins ou les habitudes des utilisateurs. Par exemple, l'information sur la RAC se trouve souvent aux mêmes endroits pour les entreprises et pour les personnes candidates. Pourtant, ces deux types d'utilisateurs n'ont probablement pas les mêmes

besoins et ils ne consulteront probablement pas les mêmes onglets. De plus, en mettant l'information sur la même page, certains adultes pourraient penser qu'il faut être en emploi pour faire reconnaître ses acquis et ses compétences. Créer une section ou un onglet distinct pour les entreprises et pour les candidats pourrait probablement permettre d'éviter cela. Également, la manière dont sont configurés les sites web des CS et des centres de formation professionnelle fait souvent en sorte que si on ne cherche pas d'information sur la RAC, on ne sera pas exposé à celle-ci. En effet, l'information sur la RAC se retrouve dans des onglets très spécifiques (voir tableau 1), ce qui implique qu'une personne qui ne connaît pas le service de RAC n'apprendra probablement pas l'existence du service en consultant les sites des CS et des centres de formation professionnelle. Une plus grande présence d'information sur la RAC sur les pages web de programmes de formation pourrait permettre d'informer les utilisateurs qui ne connaissent pas l'existence de la RAC et qui s'informent sur un programme de formation. De plus, la multiplication des liens qui entraîne la perte du fil conducteur, l'arrivée à des liens expirés et les mises à jour des sites web non effectuées sont des obstacles souvent présents sur les sites web des CS et des centres de formation professionnelle lorsqu'on cherche de l'information sur la RAC.

Finalement, certains sites web (n=4 pour les CS et n=23 pour les centres de formation professionnelle) font un résumé des programmes offerts en RAC, ce qui permet aux personnes utilisatrices de facilement repérer si des formations en lien avec leurs expériences existent et si elles offrent le dispositif de RAC. Toutefois, la liste des programmes offerts en RAC ne correspond souvent pas à tous les programmes disponibles aux CS et aux centres de formation professionnelle. Ainsi, pour plusieurs CS et centres de formation professionnelle, l'offre en RAC ne semble pas

étendue à toutes leurs formations, ce qui peut causer un obstacle pour les personnes qui souhaitent faire reconnaître leurs acquis et leurs compétences dans une formation où le dispositif de RAC n'est pas disponible dans l'établissement de formation qu'ils ont choisi.

3. LIEN ENTRE LE PORTRAIT STATISTIQUE DU MEES (2015) ET L'INFORMATION SUR LA RAC DE SITES WEB

À la lumière de nos résultats (Annexe B), il semble y avoir un lien entre le rang des commissions scolaires du portrait statistique du MEES (2015) et la façon dont est présentée l'information sur la RAC sur les sites web de la commission scolaire et de leurs centres de formation professionnelle. En effet, un plus grand nombre d'éléments de contenu se trouve sur les sites des commissions scolaires les plus actives du portrait statistique du MEES (2015) (moyenne de 6,9 éléments de contenus par site sur une possibilité de dix éléments de contenu) que sur les sites web des commissions scolaires les moins actives (moyenne de 1,8 éléments de contenu par site). Cette tendance était aussi observée à plus petite échelle avec les sites web des centres de formation professionnelle et les pages web des programmes de formation à l'étude¹¹. En effet, la

¹¹ Cette information peut sembler contradictoire avec les tableaux 4 et 5. Par contre, les tableaux 4 et 5 étaient basés sur le nombre total de sites web et de pages web de programme. Étant donné que le nombre d'établissements de formation professionnelle par commission scolaire varie beaucoup et le faible échantillon, une commission scolaire avec des sites web performants et plusieurs centres de formation professionnelle comme la CS des Monts-et-Marées a un grand impact sur les résultats des tableaux 4 et 5. L'annexe B permet une meilleure compréhension de ce phénomène. Les résultats présentés dans le paragraphe plus haut sont plutôt basés sur une moyenne des moyennes

moyenne des moyennes des critères observés sur les sites web de centre de formation professionnelle par commission scolaire était de 5,9 critères pour les CS actives en RAC alors qu'elle était de 5,0 critères pour les CS moins actives. En ce qui concerne le nombre d'éléments de contenu en lien avec la RAC sur les pages web de programmes de formation, il est de 0,9 élément de contenu pour les commissions scolaires actives comparativement à 0,2 élément de contenus pour les commissions scolaires moins actives.

Toutefois, il paraît important de rappeler que d'autres variables externes aux sites web peuvent aussi influencer l'activité des commissions scolaires en ce qui concerne la RAC. À cet effet, les autres façons de promouvoir la RAC, le nombre d'établissements de formation, le nombre de personnes fréquentant les établissements de formation, la région, la langue, les programmes offerts, etc. peuvent aussi influencer l'activité des commissions scolaires.

des éléments de contenu recensés sur les sites web de formation professionnelle et sur les pages web de programme à l'étude de chacune des commissions scolaires à l'étude.

DISCUSSION

Les résultats de cet essai permettent de faire des liens avec des études antérieures. On note par exemple plusieurs similitudes entre les sites web des CS et des centres de formation professionnelle analysés et les sites web d'université déjà analysés par Childs, Ingham et Wagner (2002), Pitman (2009), Wihak (2007) et Beauchamp-Goyette (2017). En effet, tout comme eux, nous constatons que la RAC est peu mise en valeur sur les sites web et qu'il y a peu de constance entre les différentes institutions. Également, les sites web des centres de formation professionnelle anglophones analysés dans notre essai semblent moins promouvoir la RAC sur leur site web que leur équivalent francophone. Beauchamp-Goyette (2017) avait lui aussi fait ce constat pour les universités anglophones.

Par ailleurs, tout comme dans l'étude de Mottais et Bélisle (2019), les résultats de notre essai nous portent à penser que la configuration des sites web et leur contenu ne sont pas établis à partir de questionnements des personnes utilisatrices (destinataires), mais davantage à partir de l'offre de services. De plus, nos résultats montrent que certaines préférences des adultes relevées dans l'étude de Mottais et Bélisle (2019) (lire le moins possible et avoir des informations visuelles) ne semblent pas considérées dans la conception des sites web des CS et des centres de formation professionnelle. Toutefois, la préférence des adultes pour avoir de l'aide personnalisée par téléphone, par clavardage ou en face à face est souvent considérée, puisque plusieurs sites à l'étude offrent cette possibilité. Également, lors de notre recherche, nous avons été confrontés aux mêmes obstacles que ceux rencontrés par les adultes de la recherche de Mottais et Bélisle (2019), soit la

configuration et la programmation des sites qui rendent certaines informations difficiles à trouver, la multiplication des liens qui entraîne la perte du fil conducteur et l'arrivée à des liens expirés.

On a aussi noté que les termes « formation », « expérience » et « évaluation » en lien avec le dispositif de RAC sont peu définis sur les sites web alors que Salini (2013) indique que ces termes sont souvent mal compris des candidats potentiels.

Finalement, nous avons pu établir que l'information était généralement plus présente et complète sur les sites web liés à des CS actives selon le portrait statistique du MEES (2015) que sur ceux liés aux CS moins actives. Cela nous amène à une réflexion à propos de l'égalité des chances d'avoir accès aux services de RAC. En effet, sachant que les adultes utilisent souvent Internet pour répondre à leurs besoins informationnels (Bélisle et Bourdon, 2015), qu'ils privilégient les requêtes sur les commissions scolaires de leur région (Mottais et Bélisle, 2019) et que la manière dont est présentée l'information peut influencer la participation des adultes à des activités de formation (Lavoie, Lévesque et Aubin-Horth, 2008), on peut penser que les adultes habitant dans des régions où les CS et les centres de formation professionnelle n'offrent pas ou peu d'information sur la RAC sur leur site web auront moins de chance de connaître le service de RAC et d'en bénéficier. Ainsi, les personnes habitant dans les régions ressources comme la Gaspésie-Iles-de-la Madeleine et le Nord du Québec ou les personnes désirant fréquenter des établissements de formation anglophone semblent être les plus susceptibles d'être le moins informé des services de RAC, puisque ce sont les commissions scolaires avec ces caractéristiques qui composaient majoritairement l'échantillon des commissions scolaires les moins actives en RAC. Afin de permettre une meilleure égalité des chances, il serait pertinent que les CS et les

centres de formation professionnelle aient une meilleure uniformité quant à l'information disponible sur leur site web concernant la RAC. L'onglet RAC du site web macarrieresedessine.com de la CS de Laval par son caractère complet, concis, esthétique et ergonomique pourrait constituer un modèle pour les CS et les centres de formation professionnelle. Le centre de formation du transport routier de Saint-Jérôme possède également une section RAC qui pourrait servir d'exemple en ce qui concerne la documentation et le support en ligne tout au long de la démarche RAC. Par ailleurs, la mise en ligne récente du portail de la reconnaissance des compétences pourrait compenser pour les sites web des CS et des centres de formation professionnelle moins complets en ce qui concerne l'information sur la RAC. Il pourrait d'ailleurs être intéressant que les sites web des CS et des centres de formation professionnelle fournissent un lien au Portail afin que les utilisateurs, cherchant de l'information sur un programme qui n'est pas offert par l'organisme du site consulté, aient accès facilement à cette ressource externe qui regroupe l'information sur plus de 500 activités professionnelles où il se fait de la reconnaissance des acquis et des compétences. Cette recommandation nous paraît encore plus pertinente pour les commissions scolaires et les centres de formation professionnelle qui ont moins de ressources humaines et financières pour créer et mettre à jour l'information sur la RAC sur leur site web.

CONCLUSION

Cet essai a permis de répondre à la question : Comment l'information sur la RAC est-elle présentée sur les sites web de centres de formation professionnelle et de commissions scolaires les plus et moins actives en RAC? Le premier chapitre a permis de montrer l'utilité de la RAC pour la société québécoise et de mettre en lumière que ce service était encore méconnu des adultes. Le premier chapitre a également exposé les avantages et les motivations des adultes à s'engager dans un processus de RAC, la façon dont certains sites web présentaient l'information sur la RAC, les pratiques des adultes qui cherchent de l'information sur une formation en lien avec leur expérience et la compréhension des adultes en ce qui concerne l'information sur la RAC. Puis, le deuxième chapitre a présenté les étapes de la démarche de RAC en formation professionnelle et les caractéristiques d'un site web efficace. Le troisième chapitre a présenté l'échantillonnage et les méthodes de collectes de données et d'analyse de données. Finalement, le quatrième chapitre a exposé les résultats de la recherche. Ce chapitre a donc mis en lumière la façon dont était présentée l'information sur la RAC sur les sites et les pages web consultés lors de notre étude, les forces et les faiblesses des sites web et a établi un lien entre l'activité des commissions scolaires et la performance de leurs sites web en RAC.

Déjà des limites ont été mentionnées, soit le fait que les commissions scolaires sélectionnées l'ont été sur la base de statistiques du MEES (2015) pour l'année scolaire 2014-2015 et la méthode d'attribution du pointage qui a un impact statistique important et demandant d'interpréter le tout avec prudence. Aussi, compte tenu de la grande variabilité entre les sites des commissions scolaires sélectionnées et de leurs centres de formation, plusieurs analyses auraient

été enrichies par la présentation d'une mesure de dispersion comme l'écart-type. Une autre limite de la présente recherche est le fait qu'elle ne permet pas de mettre en lien les résultats avec des données plus générales sur les commissions scolaires et les établissements. Par exemple, on ne met pas en relation avec les effectifs, ce qui aurait pu éclairer certains résultats, dont le lien entre l'activité des CS et l'information RAC. À cet effet, il pourrait être intéressant de refaire une recherche de ce type en mettant les résultats en lien avec d'autres facteurs comme les effectifs ou les programmes offerts.

Finalement, afin de pouvoir couvrir plus largement les institutions de formation, il pourrait être intéressant de reproduire la même recherche pour les cégeps ou l'ensemble des CS ainsi que leurs centres de formation professionnelle. Il pourrait également être pertinent de refaire la recherche dans quelques années afin de voir si les sites web analysés se sont améliorés en ce qui concerne l'information sur la RAC.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Beauchamp-Goyette, F. (2017). *Valider la formation universitaire autodidacte ? La reconnaissance des acquis formels et informels dans les universités québécoises*. (Mémoire). Université de Montréal. Repéré à https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/19852/Beauchamp-Goyette_Francis_2017_memoire.pdf?sequence=2&isAllowed=
- Bélisle, R. (coll. Touchette, D.) (2006). *Relance de la reconnaissance des acquis et des compétences au Québec : la place des conseillères et des conseillers d'orientation*. Sherbrooke : Université de Sherbrooke.
- Bélisle, R. et Bourdon, S. (dir.) (2015). *Tous ces chemins qui mènent à un premier diplôme. Orientation des adultes sans diplôme dans une perspective d'apprentissage tout au long de la vie*. Sherbrooke : Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage et Fonds de recherche du Québec - Société et culture. Repéré à http://www.frqsc.gouv.qc.ca/documents/11326/448958/PC_B%3%A9lisleR_rapport2013_orientation-professionnelle-adultes.pdf/425cc6e9-8050-4a70-ae6d7032783d0364.
- Bélisle, R. et Fernandez, N. (2018). *Rôle des pratiques en reconnaissance des acquis et des compétences dans la persévérance et la réussite scolaire d'adultes sans diplôme qualifiant*. Sherbrooke : Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage et Fonds de recherche du Québec - Société et culture. Repéré à <http://erta.ca/fr/node/100000342>

- Bélisle, R., Gosselin, M. et Michaud, G. (2010). *La formation des intervenantes et intervenants en reconnaissance des acquis et des compétences : un enjeu pour le développement des services*. Sherbrooke : Équipe de recherche sur les transitions et l'apprentissage. Repéré à <http://erta.ca/publications.html?controller=publications&task=show&id=333>
- Bélisle, R., Michaud, G., Bourdon, S. et Rioux, I. (2014). La reconnaissance des acquis en formation générale des adultes : quelques enjeux de mise en œuvre du dispositif Univers de compétences génériques. *Revue des sciences de l'éducation*, 40(2), 397-417.
- Bélisle, R. et Rioux, I. (2016). Recours à l'écrit dans la reconnaissance des acquis au secondaire. *The Canadian Journal for the Study of Adult Education/La revue Canadienne pour l'étude de l'éducation des adultes*, 28(1), 1-14.
- Bonneville, L., Grosjean, S., et Lagacé, M. (2007). *Introduction aux méthodes de recherche en communications*. Québec: Gaétan Morin éditeur.
- Boucher, A. (2009). *Ergonomie Web : pour des sites Web efficaces* (2^e éd.). Paris: Éditions Eyrolles.
- Bourdon, S., Bélisle, R. et Baril, D. (2015). Résultats du sondage populationnel. Dans R. Bélisle et S. Bourdon (dir.), *Orientation des adultes sans diplôme dans une perspective d'apprentissage tout au long de la vie*. Sherbrooke : Université de Sherbrooke. Repéré à http://www.frqsc.gouv.qc.ca/documents/11326/448958/PC_B%C3%A9lisleR_rapport2013_orientation-professionnelle-adultes.pdf/425cc6e9-8050-4a70-ae6d-7032783d0364

- Bujold, M.-F. (2019, 19 mars). RAC : à quoi s'attendre? *Journal de Montréal*. Repéré à <https://www.journaldemontreal.com/2019/03/19/rac--a-quoi-sattendre>
- Canivet, I. (2009). *Bien rédiger pour le web...et améliorer son référencement naturel*. Paris: Éditions Eyrolles.
- CERAC Harricana (coll. CERAC CS Beauce-Etchemin, CS de la Capitale, CS du Fleuve-et-des-Lacs, CS Lester-B. Pearson) (2019) *Qu'est-ce que la RAC*. Repéré à <http://www.ceracformationprofessionnelle.ca/fr/quest-ce-que-la-rac>
- Childs, M., Ingham, V. et Wagner, R. (2002). Recognition of prior learning on the web: A case of Australian universities. *Australian Journal of Adult Learning*, 42(1), 39–56.
- Commission des partenaires du marché du travail. (2018). *Plan stratégique 2017-2020 de la Commission des partenaires du marché du travail*. Repéré à <https://www.cpmt.gouv.qc.ca/publications/pdf/CPMT-plan-strategique.pdf>
- Commission européenne, EACEA et Eurydice (2015). *Éducation et formation des adultes en Europe : élargir l'accès aux possibilités d'apprentissage*. Luxembourg : Office des publications de l'Union européenne.Repéré à <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/aaeac7ed-7bad-11e5-9fae-01aa75ed71a1/language-fr/format-PDF>
- Commission scolaire des Grandes-Seigneuries. (s.d.). *La reconnaissance des acquis et des compétences*. [Dépliant]. Repéré à <https://www.csdgs.qc.ca/wp-content/uploads/2016/06/DEPLIANT-RAC-8.5X14-VFINALE.pdf>

Commission scolaire des Hauts-Cantons (2018). *Mon expérience reconnue. La reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) : une démarche qui rapporte*. Repéré à <http://www.cshc.qc.ca/formation-professionnelle-reconnaissance-acquis-competences.php>

Conseil canadien de l'apprentissage (2011). *Bilan de l'apprentissage tout au long de la vie au Canada : progrès ou excès de confiance?* Ottawa, Canada : Conseil canadien de l'apprentissage.

Conseil de la science et de la technologie (2009). *Défi formation. Stratégie de recherche et de transfert de connaissances pour favoriser le développement de l'éducation et de la formation des adultes*. Québec, Canada : Gouvernement du Québec.

Conseil supérieur de l'éducation (2000). *La reconnaissance des acquis, une responsabilité politique et sociale. Avis au ministère de l'Éducation*. Québec, Canada : Gouvernement du Québec.

Fédération des commissions scolaires du Québec (2018). *La formation professionnelle : un puissant dispositif de qualification!* Repéré à <http://fcsq.qc.ca/centre-dinformation/formation-professionnelle/>

Filiatrault, M. (2016). *L'offre de services du bilan de compétences* (Essai). Université de Sherbrooke, Sherbrooke, Canada. Repéré à https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/8900/Filiatrault_Mylene_MSc_2016.pdf?sequence=1

- Fortin, M.-F. (coll. Gagnon, J.) (2016). *Fondements et étapes du processus de recherche : méthodes quantitatives et qualitatives* (3^e éd.). Montréal : Chenelière Éducation.
- Gouvernement du Québec (2002a). *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue. Apprendre tout au long de la vie*. Québec, Canada : Ministère de l'Éducation.
- Gouvernement du Québec (2002b). *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*. Québec, Canada : Ministère de l'Éducation.
- Gouvernement du Québec (2018). *Stratégie nationale sur la main-d'œuvre 2018-2023 : le Québec à l'ère du plein emploi*. Québec, Canada : Gouvernement du Québec. Repéré à https://www.mtess.gouv.qc.ca/publications/pdf/Strat-nationale_mo.PDF
- Kogut-Kubiak F., Morin C., Personnaz E., Quintero, N. et Séchaud, F. (2006). *Les logiques d'accès à la VAE et parcours de validation*. Marseille : Centre d'études et de recherches sur les qualifications.
- Lavoie, N., Lévesque, J.-Y. et Aubin-Horth, S. (2008). Le retour en formation chez les adultes peu scolarisés : un faisceau d'obstacles. *Éducation et sociétés*, 22(2), 161-178.
- Livingstone, D. W. et Myers, D. (2007). "I might be overqualified": Personal perspectives and national survey findings on prior learning assessment and recognition in Canada. *Journal of Adult and Continuing Education*, 13(1), 27–52.

Martineau, S. (2005). *L'instrumentation dans la collecte des données- L'observation en situation : enjeux, possibilités et limites*. Actes du colloque l'instrumentation dans la collecte des données. Québec : UQTR.

Mayen, P. et Pin, J.-P. (2013). Conditions et processus de l'engagement en VAE. *Formation emploi*, 2(122), 13-29.

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (2015). *La reconnaissance des acquis et des compétences en formation professionnelle au Québec. Portrait statistique 2014-2015* [document à diffusion restreinte]. s.l. : MEES.

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (2017). *Rapport annuel de gestion 2016-2017*. Québec, Canada : Gouvernement du Québec.

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (2018). *Reconnaissance des acquis*. Repéré à <http://www.education.gouv.qc.ca/commissions-scolaires/dossiers/reconnaissance-des-acquis/>

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. (2019). *Accroître l'accès des jeunes de moins de 20 ans à la formation professionnelle conduisant au diplôme d'études professionnelles (DEP)*. Repéré à <http://www.education.gouv.qc.ca/enseignants/dossiers/formation-professionnelle/acces-des-jeunes-a-la-formation-professionnelle/>

- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie (2014). *Guide d'élaboration de l'instrumentation dans le cadre de l'approche harmonisée en reconnaissance des acquis et des compétences*. Québec, Canada : Bibliothèque nationale du Québec. Repéré à <http://www.education.gouv.qc.ca/references/publications/resultats-de-larecherche/detail/article/reconnaissance-des-acquis-et-des-competences-instrumentation/>
- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (2005). *Reconnaissance des acquis et des compétences en formation professionnelle et technique. Cadre général– Cadre technique*. Québec, Canada : Gouvernement du Québec.
- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. (2006a). *Conseillère et conseiller en reconnaissance des acquis – Rapport d'analyse de la situation de travail*. Québec, Canada : Gouvernement du Québec.
- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. (2006b). *Les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement dans les commissions scolaires*. Québec, Canada : Gouvernement du Québec.
- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (2014a). *La reconnaissance des acquis et des compétences en formation professionnelle au Québec. Portrait statistique 2012-2013* [document à diffusion restreinte]. Québec, Canada : MEES.

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (2014b). *L'exploration des acquis de l'adulte : un effet de levier. Services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA)*. Québec, Canada : Gouvernement du Québec.

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et Ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale (2011). *L'amélioration de l'adéquation formation et les besoins du marché du travail : une contribution au développement économique du Québec*. Québec, Canada : Gouvernement du Québec.

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. (2018). *Reconnaissance des compétences des personnes immigrantes - Le guichet unique est maintenant en ligne*. Repéré à <https://www.newswire.ca/fr/news-releases/reconnaissance-des-competences-des-personnes-immigrantes---le-guichet-unique-est-maintenant-en-ligne-691390941.html>.

Mottais, É. et Bélisle, R. (2019). Recherche d'information sur le web par des adultes expérimentés souhaitant obtenir un diplôme dans leur domaine professionnel. *Canadian Journal for the study of Adult Education*, 31(1), 15-30.

Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (2018). SQO 2017 : une 13^e édition en dents de scie. *L'orientation*, 8(2).

Pitman, T. (2009). Recognition of prior learning: The accelerated rate of change in Australian universities. *Higher Education Research and Development*, 28(2), 227–240.

Priorité-Emploi Estrie (2018). *Déroulement et activités Priorité-Emploi 2018*. Repéré à <https://prioriteemploi.qc.ca/salon-priorite-emploi-2018/deroulement-et-activites-priorite-emploi-2018/>

Salini, D. (2013). *Inattendus et transformation des significations dans les situations d'information-conseil en validation des acquis de l'expérience*. (Thèse de doctorat inédite) Université de Genève, Genève, Suisse.

Smith, L. et Clayton, B. (2009). *Recognising non-formal and informal learning. Participant insights and perspectives*. Adelaide, Australia: National centre for vocational education research.

Statistique Canada (2016). *Scolarité – Faits saillants en tableaux, Recensement de 2016*. Repéré à <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/hlt-fst/edu-sco/Tableau.cfm?Lang=F&T=11&Geo=00&View=2&Age=2>

Université de Sherbrooke (2015). *Politique 2500-028: Politique en matière d'éthique de la recherche avec des êtres humains*. Sherbrooke : Université de Sherbrooke. Repéré à <https://www.usherbrooke.ca/a-propos/fileadmin/sites/a-propos/documents/direction/politiques/2500-028.pdf>

Van Der Maren, J-M. (1996). *Méthodes de recherche pour l'éducation* (2^e édition). Presses de l'Université de Montréal et de Boeck. Repéré à <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/4688>

Wihak, C. (2007). Prior learning assessment and recognition in Canadian universities: View from the web. *Canadian Journal of Higher Education/La revue canadienne d'enseignement supérieur*, 37(1), 95-112.

ANNEXE A. Sites web consultés

Rang	CS	Sites web	Établissement de FP	Sites web
1	Commission scolaire des Rives-du-Saguenay	www.csrsaguenay.qc.ca/	Centre de formation professionnelle du Fjord	www.cfpsaguenay.qc.ca/cfp-du-fjord
			Centre de formation professionnelle en équipement motorisé	www.cfpsaguenay.qc.ca/cfem
			Centre de formation professionnelle l'Oasis	www.cfpsaguenay.qc.ca/l-oasis
			Centre de formation à distance La Baie	www.formationdistance.ca/
2	Commission scolaire de l'Énergie	www.csenergie.qc.ca	Carrefour Formation Mauricie	www.cfmfp.ca/
			École forestière de La Tuque F.P.	www.eflt.ca
3	Commission scolaire de Laval	www2.cslaval.qc.ca	Institut de protection contre les incendies du Québec	www.cslaval.qc.ca/ipiq/
			École hôtelière de Laval	www.ecolehotelierelaval.ca
			Centre de formation professionnelle Paul-Émile Dufresne	www.centreped.cslaval.qc.ca
			École Polymécanique de Laval	www.polymecanique.cslaval.qc.ca
			Centre de formation Le Chantier	www.cslaval.qc.ca/lechantier/
			Centre de formation horticole de Laval	www2.cslaval.qc.ca/centrehorticole/
			Centre de formation en métallurgie de Laval	www.cslaval.qc.ca/metallurgie/
			Centre de formation compétences 2000	www.cslaval.qc.ca/competences2000/

Rang	CS	Sites web	Établissement de FP	Sites web
4	Commission scolaire des Premières-Seigneuries	www.csdps.qc.ca	Centre de formation professionnelle Samuel de Champlain	www.cfpqc.qc.ca
			Centre de formation en transport de Charlesbourg	www.cftc.qc.ca/
			Fierbourg centre de formation professionnelle	www.fierbourg.com/
5	Commission scolaire de la Capitale	www.cscapitale.qc.ca/	Centre de formation professionnelle de Limoilou	www.cfpdelimoilou.com/
			Centre de formation professionnelle de Neufchâtel	www.cfpn.qc.ca/
			Centre de formation professionnelle de Québec	www.cfpquebec.ca/
			Centre de formation professionnelle Wilbrod-Bherer	www.cfpwb.com
			École de foresterie Duschesnais	www.ecoleduchesnay.com
			École des métiers et occupations de l'industrie de la construction du Québec	www.emoicq.qc.ca
			École hôtelière de la Capitale	www.ehcapitale.qc.ca

Rang	CS	Sites web	Établissement de FP	Sites web
6	Commission scolaire de Montréal	www.csdm.ca/	École des métiers de l'aérospatiale de Montréal	www.aeromontreal.ca/ecole-metiers-aerospatiale-montreal-emam-en-m-90.html
			École des métiers de la construction de Montréal	www.ecole-metiers-construction.csdm.ca
			École des métiers de la restauration et du tourisme de Montréal	www.ecole-metiers-restauration-tourisme.csdm.ca/
			École des métiers de l'horticulture de Montréal	www.ecole-metiers-horticulture.csdm.ca/
			École des métiers de l'informatique, du commerce et de l'administration de Montréal	www.emica.csdm.ca/
			École des métiers des Faubourgs de Montréal	www.www.ecole-metiers-faubourgs.csdm.ca/
			École des métiers du meuble de Montréal	www.ecole-metiers-meuble.csdm.ca/
			École des métiers de l'équipement motorisé de Montréal	www.ecole-metiers-motorise.csdm.ca/
			École des métiers du sud-ouest de Montréal	www.ecole-metiers-sud-ouest.csdm.ca/
7	Commission scolaire de la Pointe-de-l'île	www3.csqi.qc.ca/	Centre Anjou	www.csqi.qc.ca/centre-anjou/
			Centre Antoine-de-Saint-Exupéry	www.csqi.qc.ca/centre-st-exupery/
			Centre Calixa-Lavallée	www.csqi.qc.ca/calixa-lavallee/
			Centre Daniel-Johnson	www.csqi.qc.ca/cdj/

			Centre de formation des Métiers de l'Acier	www.csqi.qc.ca/cfma/
			CFPTR Anjou	https://www.csqi.qc.ca/centre-anjou/
Rang	CS	Sites web	Établissement de FP	Sites web
8	Commission scolaire de Marguerite-Bourgeoys	www.csmb.qc.ca	Centre de formation professionnelle des métiers de la santé	www.cfpsante.ca/
			Centre de formation professionnelle de Léonard-De Vinci	www.cfpldevinci.ca/
			Centre de formation professionnelle de Verdun	www.cfpverdun.ca/
			Centre de formation professionnelle de Lachine	www.cfplachine.ca/
			Centre intégré de mécanique, de métallurgie et d'électricité	www.cimme.centrecsmb.com/
			Centre de formation professionnelle des Carrefours	www.ciavl.ca/
9	Commission scolaire de la Beauce-Etchemin	www.csbe.qc.ca	Centre de formation des Bâtisseurs	www.cfbatisseurs.ca/
			Centre de formation Pozer	www.pozer.csbe.qc.ca/
			Centre Intégré de Mécanique Industriel de la Chaudière	www.cimic.csbe.qc.ca/
10	Commission scolaire de la Rivière-du-Nord	www2.csrndn.qc.ca	Centre d'études professionnelles Saint-Jérôme	www2.csrndn.qc.ca/ecoles-et-centres/400-c-e-p-saint-jerome
			CF du transport routier de Saint-Jérôme	www.cftr.ca/
			Centre Performance Plus	www.cfppperformanceplus.com/

Rang	CS	Sites web	Établissement de FP	Sites web
60	Commission scolaire du Fer	www.csdufer.qc.ca/	Centre de formation professionnelle de Sept-Îles	www.cfpsi.ca/
61	Commission scolaire des Monts-et-Marées	www.csmm.qc.ca/	CFPRO à Amqui	www.csmm.qc.ca/cfpro/
			CFPRO à Matane	www.csmm.qc.ca/cfpro/
			CFPRO en foresterie à Causapscal	www.csmm.qc.ca/cfpro/
			CFPRO en foresterie à Dégelis	www.csmm.qc.ca/cfpro/
62	Riverside school board	www.rsb.qc.ca/	ACCESS Career Centre	www.access.rsb.qc.ca
			CFT ACCESS Carrer Centre	www.access.rsb.qc.ca
			Annexe Saint-Hubert	www.access.rsb.qc.ca
			Annexe Saint-Julie	www.access.rsb.qc.ca
63	Commission scolaire crie	www.cscree.qc.ca/	CFP Chisasibi	-
			CFP Mistissini	-
64	Commission scolaire des Chic-Chocs	www.cschic-chocs.qc.ca/	Centre de formation de la Côte-de-Gaspé	www.cfchic-chocs.com/centre-de-formation-de-la-cote-de-gaspe
			Centre de la formation de la Haute-Gaspésie	www.cfchic-chocs.com/centre-de-formation-de-la-haute-gaspesie
65	CS centrale du Québec	www.cqsb.qc.ca/fr/	Centre de formation Easton Québec	www.cqsb.qc.ca/fr/formation-professionnelle/centre-de-formation-eastern-quebec

Rang	CS	Sites web	Établissement de FP	Sites web
66	Commission scolaire Eastern shores	www.essb.qc.ca	Centre de formation professionnelle Listuguj	-
			Centre de formation professionnelle de New-Richmond Maria	-
			Centre de formation professionnelle Anchor	-
			Centre de formation professionnelle Wakeham	-
			Centre de formation professionnelle de Grosse-Île	-
			Centre de formation professionnelle Northern Lights	-
67	Commission scolaire des Hauts-Bois-de-l'Outaouais	www.cshbo.qc.ca/	Centre de formation professionnelle Pontiac	www.cfpvg.cshbo.qc.ca/index.php/pontiac
			Centre de formation professionnelle de la Vallée-de-la-Gatineau	www.cfpvg.cshbo.qc.ca/index.php/accueil-vallee-de-la-gatineau
68	Commission scolaire des Îles	www.csdesiles.qc.ca/	Centre de formation professionnelle et de formation générale aux adultes	-
69	Commission scolaire Kativik		Centre de formation professionnelle Kujusivik	-
			Centre de formation professionnelle Nunavik	-
70	Commission scolaire Western Québec	www.westernquebec.ca/fr/accueil/	Pontiac Continuing Education centre	-
			Western Quebec Carrer center	-
			Maniwaki Adult Education Center	-
			Val d'Or Adult Education	-

ANNEXE B. Nombre de contenus par site et pages analysées selon le rang du portrait statistique du MEES (2015)

Le tableau suivant montre le nombre de contenus recensés sur des sites web de commissions scolaires, des sites web de centres de formation professionnelle et des pages web donnant de l'information sur les quatre programmes de formation à l'étude. Des moyennes sont aussi faites pour chacune des commissions scolaire et pour les deux groupes de commissions scolaires (actives et moins actives). Rappelons-le, il y a une possibilité de dix éléments de contenus. Ces éléments sont : une mention à la RAC (RAC nommée), une définition de la RAC (RAC décrite), une présentation des étapes de la RAC (Étapes de la RAC nommées), un onglet ou un site web dédié à la RAC (Page explicite à la RAC), un vidéo ou une image concernant la RAC (Vidéo ou image en lien avec la RAC), une référence vers une personne ressource en RAC (Personne ressource pour RAC), la visibilité de l'information sur la RAC (F-shape ou gras) (Information sur la RAC visible), un lien qui redirige vers des ressources en RAC, l'utilisation d'au moins une stratégie d'influence présenté dans le cadre d'analyse reliée à la RAC (Stratégie d'influence) et une interface ergonomique permettant de retrouver facilement l'information sur la RAC (Interface ergonomique).

Légende	
-	Aucun site web
x	Aucun programme de formation à l'étude

Rang portrait	CS	Nbr contenus CS	Établissement de formation professionnelle	Nbr contenus CFP	Moyenne Nbr contenus CFP	Nbr contenus programme	Moyenne nbr contenus programmes
1	Commission scolaire des Rives-du-Saguenay	3	Centre de formation professionnelle du Fjord	8	7.75	3	2.25
			Centre de formation professionnelle en équipement motorisé	8		3	
			Centre de formation professionnelle l'Oasis	8		3	
			Centre de formation à distance La Baie	7		0	
2	Commission scolaire de l'Érable	8	Carrefour Formation Mauricie	8	8	0	0
			École forestière de La Tuque F.P.	8		x	
3	Commission scolaire de Laval	8	Institut de protection contre les incendies du Québec	3	7	x	0
			École hôtelière de Laval	8		X	
			Centre de formation professionnelle Paul-Émile Dufresne	8		0	
			École Polymécanique de Laval	7		X	
			Centre de formation Le Chantier	6		X	
			Centre de formation horticole de Laval	8		X	
			Centre de formation en métallurgie de Laval	7		x	
			Centre de formation compétences 2000	9		0	

Rang portrait	CS	Nbr contenus CS	Établissement de formation professionnelle	Nbr contenus CFP	Moyenne Nbr contenus CFP	Nbr contenus programme	Moyenne nbr contenus programmes
4	Commission scolaire des Premières- Seigneuries	5	Centre de formation professionnelle Samuel de Champlain	9	8	9	4.5
			Centre de formation en transport de Charlesbourg	8		0	
			Fierbourg centre de formation professionnelle	7		x	
5	Commission scolaire de la Capitale	9	Centre de formation professionnelle de Limoilou	0	1.86	0	0
			Centre de formation professionnelle de Neufchâtel	0		0	
			Centre de formation professionnelle de Québec	0		X	
			Centre de formation professionnelle Wilbrod- Bherer	0		X	
			École de foresterie Duschesnais	0		X	
			École des métiers et occupations de l'industrie de la construction du Québec	9		X	
			École hôtelière de la Capitale	4		x	

Rang portrait	CS	Nbr contenus CS	Établissement de formation professionnelle	Nbr contenus CFP	Moyenne Nbr contenus CFP	Nbr contenus programme	Moyenne nbr contenus programmes
6	Commission scolaire de Montréal	6	École des métiers de l'aérospatiale de Montréal	5	6.33	x	2.5
			École des métiers de la construction de Montréal	5		x	
			École des métiers de la restauration et du tourisme de Montréal	8		x	
			École des métiers de l'horticulture de Montréal	7		x	
			École des métiers de l'informatique, du commerce et de l'administration de Montréal	6		0	
			École des métiers des Faubourgs de Montréal	8		5	
			École des métiers du meuble de Montréal	6		x	
			École des métiers de l'équipement motorisé de Montréal	6		x	
			École des métiers du sud-ouest de Montréal	6		x	
7	Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île	6	Centre Anjou	6	4.67	x	0
			Centre Antoine-de-Saint-Exupéry	8		0	
			Centre Calixa-Lavallée	0		0	
			Centre Daniel-Johnson	8		0	
			Centre de formation des Métiers de l'Acier	0		x	
			Cformation professionnelleTR Anjou	6		x	

Rang portrait	CS	Nbr contenus CS	Établissement de formation professionnelle	Nbr contenus CFP	Moyenne Nbr contenus CFP	Nbr contenus programme	Moyenne nbr contenus programmes
8	Commission scolaire de Marguerite-Bourgeoys	8	Centre de formation professionnelle des métiers de la santé	8	2.67	0	0
			Centre de formation professionnelle de Léonard-De Vinci	0		0	
			Centre de formation professionnelle de Verdun	8		x	
			Centre de formation professionnelle de Lachine	0		x	
			Centre intégré de mécanique, de métallurgie et d'électricité	0		x	
			Centre de formation professionnelle des Carrefours	0		0	
9	Commission scolaire de la Beauce-Etchemin	9	Centre de formation des Bâtisseurs	4	3.33	x	0
			Centre de formation Pozer	6		0	
			Centre Intégré de Mécanique Industriel de la Chaudière	0		x	
10	Commission scolaire de la Rivière-du-Nord	7	Centre d'études professionnelles Saint-Jérôme	8	9	0	0
			CF du transport routier de Saint-Jérôme	10		0	
			Centre Performance Plus	9		0	
Moyenne		6,9		5,45	5,86	1	0,93

Rang portrait	CS	Nbr contenus CS	Établissement de formation professionnelle	Nbr contenus CFP	Moyenne Nbr contenus CFP	Nbr contenus programme	Moyenne nbr contenus programmes
60	Commission scolaire du Fer	4	Centre de formation professionnelle de Sept-Îles	6	6	0	0
61	Commission scolaire des Monts-et-Marées	0	CFPRO à Amqui	10	10	1	1
			CFPRO à Matane	10		1	
			CFPRO en foresterie à Causapscal	10		1	
			CFPRO en foresterie à Dégelis	10		1	
62	Riverside school board	0	ACCESS Career Centre	10	10	0	0
			CFT ACCESS Carrer Centre	10		0	
			Annexe Saint-Hubert	10		0	
			Annexe Saint-Julie	10		0	
63	Commission scolaire crie	8	Centre de formation professionnelle Chisasibi	-	-	x	x
			Centre de formation professionnelle Mistissini	-		x	
64	Commission scolaire des Chic-Chocs	8	Centre de formation de la Côte-de-Gaspé	8	8	0	0
			Centre de la formation de la Haute-Gaspésie	8		0	
65	CS centrale du Québec	0	Centre de formation Easton Québec	1	1	0	0

Rang portrait	CS	Nbr contenus CS	Établissement de formation professionnelle	Nbr contenus CFP	Moyenne Nbr contenus CFP	Nbr contenus programme	Moyenne nbr contenus programmes
66	Commission scolaire Eastern shores	0	Centre de formation professionnelle Listuguj	-	-	-	-
			Centre de formation professionnelle de New- Richmond Maria	-		x	
			Centre de formation professionnelle Anchor	-		x	
			Centre de formation professionnelle Wakeham	-		-	
			Centre de formation professionnelle de Grosse- Île	-		x	
			Centre de formation professionnelle Northern Lights	-		x	
67	Commission scolaire des Hauts-Bois-de- Pontiac	0	Centre de formation professionnelle Pontiac	0	0	0	0
			Centre de formation professionnelle de la Vallée- de-la-Gatineau	0		x	
68	Commission scolaire des Îles	0	Centre de formation professionnelle et de formation générale aux adultes	0	0	x	X
69	Commission scolaire Kativik	0	Centre de formation professionnelle Kajuivik	-	-	-	-
			Centre de formation professionnelle Nunavik	-		x	
70	Commission scolaire Western Québec	0	Pontiac Continuing Education centre	-	-	-	-
			Western Quebec Carrer centre	-		-	
			Maniwaki Adult Education Centre	-		-	
			Val d'Or Adult Education	-		X	
Moyenne		1.81		6,86	5	0,31	0,17